

平成 28 年度受付分
苦情申立ての趣旨に一部沿った事例（全文）

～ 目 次 ～

(1) メールによる市への質問	2
(2) 固定資産税の分割納付	6
(3) 保育園園舎の利用申請 2	16
(4) 商店街振興組合への指導	22
(5) 複数の建物のり災証明書交付	29
(6) 調整池の管理の引継ぎ	33
(7) 嘱託職員採用の結果通知の期日	41

※ 個人情報保護の観点から、一部の文言や図などは公表しておりません。

(1) メールによる市への質問

【苦情申立ての趣旨】

私の住む地域には、毎月〇日頃に「市政だより」の配布が行われてきたが、平成 28 年〇月〇日の朝までに「市政だより〇月号」が配布されていなかった。私は、地震のせいで配達日に影響が生じているのかとも考え、市政だよりの配布についての目標を質問し回答を求める簡単な内容のメール（以下「メール①」という。）を、同日〇時〇分、広報課宛に発信した。

翌日、8 時 30 分には広報課でメールが確認され、簡単な内容なのですぐにでも返信があると思っていたが、〇時〇分になっても返信がないため、〇時〇分、広報課課長宛にメール（以下「メール②」という。）を発信した。内容は、〇時〇分時点で返信がないこと及び過去にもオンブズマンが市のメールについて調査したことに関して、広報課課長としてはどのように受け止めているかという質問であった。同日〇時〇分、広報課から返信のメールが届いた。回答の内容は、「市政だよりの配布スケジュールは概ね毎月 24～月末までの間」というもので、メール①についての回答はあったが、メール②についての回答はなかった。その後、メール②についての返信はない。

以前の企画財政局長からの回答やオンブズマンの調査によって、広報課は随時に課のメールの受信確認を行い迅速かつ丁寧な対応をしていくということだったのに、広報課課長がメール②について回答をしないことについて納得がいかない。また、メール①に対する回答も、自分の住所をメールに明記し、返信まで時間的余裕があったにもかかわらず、配達業者に照会する等して、より具体的に特定された日を答えていないので、市の回答のあり方として納得がいかない。

【市からの回答】

1 本件の経緯

本件において、申立人からいただいたお問合せへの回答を失念したために、回答が遅くなってしまったことにつきまして、深くお詫び申し上げます。本件に関する申立人とのやり取りの経緯は、以下のとおりです。

平成 28 年〇月〇日（〇）〇時頃、申立人から広報課への「市政だよりはいつ頃市民の手元に届くことを目標としていますか。〇日〇時〇分現在届いていません。メールで回答をお願いします。」というメール（以下「メール①」という。）を確認しました。

業務開始後、配布業者に連絡をとりました。その際に、「申立人が居住する地域については、配布員の数が足りていない関係で配布ができておらず、ほかの地域への配布との関係から、具体的な配布日を特定することができない。」という報告を受けたため、配布の期限を設けた上で、申立人が居住する地域へ確実に配布がなされるよう依頼しました。その後、申立人を含めた未配布の方々への対応を検討しました。

同日〇時〇分、申立人からの「課長様、8 時 30 分にはメールは届いているはずですが、

簡単な内容なのに○日○時○分現在返事がありません。過去にも、メールについてオンブズマンの調査がありましたが、このことをどのように受け止めていますか。メールで返事をお願いします。」というメール（以下「メール②」という。）を受信しました。なお、メール②につきましては、その内容はメール①についての回答を催告するものだと認識し、「過去にも、メールについてオンブズマンの調査がありましたが、このことをどのように受け止めていますか。」という一文も、質問ではなくご指摘として受け止めておりました。

同日○時○分、広報課から申立人へ、メール①及びメール②に対する回答としてメールを送信しました。その本文は、「ご連絡いただき、ありがとうございます。お尋ねの市政だよりの配布に関してですが、毎月の配布スケジュールは、概ね毎月 24～月末までの間に委託業者により配布作業を行っております。市政だよりが届いていない旨のご連絡をいただいたことを受け、本日の午前中、配布業者に確実に配布を行うよう申し送りを行ったところ（○月号は今週の早い段階で配布作業を行う予定です。）市民の方からのお問い合わせにつきましては、できる限り早く対応するようにしております。メールのお返事が遅くなりまして、申し訳ありませんでした。」というものでした。

同日○時○分、「課長様、1 簡単な内容なのに何故こんなに返事が遅いのですか。2 過去にもメールについてオンブズマンの調査がありましたね。このことをどのように受け止めていますか。上の 2 点について再度回答をメールでおねがいします。」というメール（以下「メール③」という。）を受信しました。メール③の内容を確認したところ、緊急性が高いものではないと判断し、過去のオンブズマンの調査の資料を確認しているところで、回答することを失念してしまいました。

過日、広報課から申立人へはお詫びとともにご質問への回答をメールで送信いたしました。

2 申立人のご質問に対して返信しなかったことについて

上述のとおり、申立人への回答が遅くなってしまった理由は、申立人に回答すべきことを失念していたためです。申立人からのお問い合わせに対して、回答をしなかったことにつきましては深くお詫び申し上げます。今回、個人の失念はもとよりですが、課全体で回答をすべきものを放置していた管理体制に問題があったものと考えております。

今回の件を受けまして、個人が失念しておりましたことは全職員に注意喚起いたしました。また、広報課では、メールでのお問い合わせに対しては、従来から未回答分につきましては別フォルダに保管しておりましたが、新たに、広報課が送信したメール本文を印刷して宛先及び送信日時を確認後、ファイリングして記録を残すことにいたします。未回答文として保管しているフォルダとファイルを、担当者が 1 日 3 回照合することによって、広報課全体としてメールでのお問い合わせに対して確実に回答できるよう改善してまいります。

3 「市政だより」の配布スケジュールに関する回答について

申立人がご主張されるように、市としてもメール①に対する回答としては、申立人の居

住地域における配布スケジュールを特定して回答することが望ましいものと考えておりました。そこで、上述のとおり、メール①の確認後、申立人の住地域を伝えた上で配布業者に配布状況を確認しましたが、「申立人が居住する地域については、配布員の数が足りていない関係で配布ができておらず、ほかの地域への配布との関係から、具体的な配布日を特定することができない。」という報告を受けました。配布業者の連絡後、メール①に対する回答として具体的な日付を示すことはできないと判断し、市政だよりの配布に関する一般的な目標である「概ね毎月 24～月末の間」という回答をいたしました。

また、広報課には、申立人以外にも、「市政だより」が配布されていないという連絡や問い合わせが複数寄せられております。月に約 150 件、〇月〇日だけでも約〇件の連絡がメールや電話で届いており、皆様には平等に対応させていただいているところです。そのため、申立人がご希望されるような即時の対応をとるには、難しい状況にあります。

熊本地震発生後から現在に至るまで、配布業者の配布員が被災したことにより配布員の確保が困難な状況が続いており、配布業者も人員確保及び「市政だより」の迅速な配布に努めているものの、具体的な配布日を特定できるほどに配布員の確保ができておりません。

未配布状況について一覧表を作成し、迅速かつ確実な配布及びご質問への対応を努力しておりますが、上記のような状況にあることについては、申立人にも何卒ご理解いただきたいと思っております。

【オンブズマンの判断】

1 本件の問題点

申立人のご主張は、①以前の企画財政局長からの回答やオンブズマンの調査によって、広報課は随時に課のメールの受信確認を行い迅速かつ丁寧な対応をしていくということだったのに、広報課長（以下「課長」という。）に対して、平成 28 年〇月〇日〇時〇分に発信したメール（以下「メール②」という。）について回答をしないことについて納得がいかない、②平成 28 年〇月〇日〇時〇分に発信したメール（以下「メール①」という。）に対する回答も、自分の住所をメールに明記し、返信まで時間的余裕があったにもかかわらず、配達業者に照会する等して、より具体的に特定された日を答えていないので、市の回答のあり方として納得がいかない、というものです。

2 ご主張①について

本件では、申立ての趣旨にあったメール①、メール②に加えて、平成 28 年〇月〇日〇時〇分、広報課では申立人からのメール（以下「メール③」という。）を受信していることが、客観的資料から分かっています。

申立人としては、「課長様、8 時 30 分にはメールは届いているはずですが、簡単な内容なのに〇日〇時〇分現在返事がありません。過去にもメールについて、『オンブズマン』の調査がありましたね。このことをどのように受け止めていますか。メールで返事願います。」という内容のメール②で、課長に対し、メール①での質問に対する回答が遅い旨を指摘し

た上で、「過去にオンブズマンがしたメールのやり取りについての調査結果をどのように受け止めているのか。」という点について回答を求めた、という認識であったと認められます。

ところが、市は「過去にも、メールについてオンブズマンの調査がありましたね。このことをどのように受け止めていますか。」という文言を、申立人からの質問ではなく指摘であり、メール②全体の内容から、メール①についての回答を催促するものだ、と認識したようです。

後に述べるとおり、オンブズマンとしては、市がメール①に対する回答を○月○日○時○分にしたことについて、市の対応が遅かったとはいえないと判断します。この点を考慮すると、市がメール②の内容を「メール①に対する回答を催促するものだ。」と認識したことについて、直ちに誤りであるとは判断できません。しかし、メール②の後に送られてきたメール③の文面は、「上の 2 点について再度回答をメールでおねがいします。」となっており、市として回答をする必要性があることが明確になっています。そして、回答する必要性があるにもかかわらず、回答をするのを失念していたということですので、この点について市に不備があったことは間違いありません。

今回の不備について、失念という個人のミスも大きな要因ですが、部署全体で回答すべきものを管理し、チェックできていなかったシステムにも問題があると考えます。

市は、今回の件を受けて、個人のミスについては全職員へメールの取扱いについて注意喚起をするとともに、広報課では、従来からの未回答分を別フォルダに保管するという管理方法に加えて、送信したメール本文をファイルリングして記録を残し、未回答分として保管しているフォルダと送信したメールのファイルを担当者が 1 日 3 回照合するというシステムにするということです。

このようなシステムにすることは、メールでの問い合わせに対する回答の漏れをなくすために有効な方法であると評価できますので、今後は、メールの取り扱いについて、一層注意を払い、回答漏れがないよう十分に気をつけてください。

3 ご主張②について

申立人のご主張は、「市は特定された住所を知っており、メールの返信までに時間的余裕があったのだから、配布業者への照会等をすれば、実際に市が回答した配布予定日よりも具体的で特定された日を回答できた。」という認識を前提にしているものと思われます。

しかし、市の回答によれば、「メール①の確認後、申立人の居住地域を伝えた上で配布業者に配布状況を確認しましたが、『申立人が居住する地域については、配布員の数が足りていない関係で配布ができておらず、ほかの地域への配布との関係から、具体的な配布日を特定することができない。』という報告を受け」たということです。

「市政だより」の配布については、市は配布業者と業務委託契約を結び、配布業者が実際の配布に当たっており、配布状況について最も把握しているのは配布業者であると考えられます。市としては、配布業者に連絡をとり、申立人の居住地域の配布状況を照会していることから、「市政だより」の配布状況及び今後の配布予定について最も適した情報収集

を行っており、配布業者が具体的な配布日を特定できない以上、市としてもほかに情報を得る手段はなかったものと考えます。

そうすると、配布予定日として特定した日を回答せず、「毎月の配布スケジュールは、概ね毎月 24～月末までの間に委託業者により配布作業を行っております。」と一般的な目標を回答し、未配布の〇月号についても「今週の早い段階で配布作業を行う予定です。」とのみ回答した市の回答のあり方について、問題があったと判断することはできません。

また、「市政だより」の配布についての問合せを、申立人は日曜日の〇月〇日に送信し、市は翌日の同月〇日月曜日の午前 8 時頃に確認しています。申立人は、市が同日の〇時〇分に回答を送信したことを遅いと認識されていますが、問合せに対する情報収集の時間や、市という組織として正式に回答するための準備、同日にはほかの市民の方からの問合せがあっておりその対応もしなければならないこと、広報課は「市政だより」の配布以外にも業務を抱えていることを考慮すれば、メール受信時以後の最初の開庁日のうちに回答した市の対応は遅かったとはいえないと判断します。

したがって、メール①に対する市の回答のあり方及び回答に至るまでの時間について不備があったとはいえません。

（２）固定資産税の分割納付

【苦情申立ての趣旨】

私は、〇区〇〇にあるマンション敷地内の駐車場〇番を購入しているが、その駐車場〇番から〇番の分の固定資産税が一括して私に請求されている。そこで、毎年、〇税務課の A 氏に連絡を入れ、〇分割に計算し直した計算書と、〇分割にした納付書を送付してもらい、計算書は私がコピーした上で納付書と一緒にそれぞれの所有者へ渡している。今年度分についても、平成 28 年 8 月中旬、A 氏に〇分割の納付書を依頼したところ、「今月末が納付期限なので、早急に振込みをお願いします。」と言われ、納付期限の 3、4 日前に納付書が届いた。毎年とても面倒な思いをしているので、「なぜ、通常の固定資産税のようにそれぞれの所有者へ直接納付書を送付してもらえないのか。」と尋ねたが、「それはできない。」の一点張りで、説明はあやふやで理解できないものだった。

また、駐車場〇番から〇番の今年度分の固定資産税について、支払ったはずなのに督促状が届いた。そこで、同年 11 月〇日、どの所有者の分の督促なのかについて、電話で〇税務課へ問い合わせたところ、男性職員が「どの分かはこちらでは分かりません。」と無責任な回答だったので、調べて電話するように伝えた。同日、B 氏から折返しの電話があったが、謝罪もなく、「計算が間違っていました。」とのことだったので、計算を間違った本人より説明が聞きたいと伝えたところ、間違ったのは C 氏だと聞いたのに、実際に電話を代わったのは総務班の D 氏だった。正しい計算書と納付書、計算を間違えた経緯がわかる内容を文書で送付してもらうように D 氏と約束し、同月〇日、正しい納付書等が送られてきた。それによると、納付書の計算自体が間違っており、請求合計額が不足していたようだ

った。

駐車場○番から○番の固定資産税の納付書が合算して私に送付されてきて、毎回連絡してお願いしないと分割した納付書等を送付してもらえないことが納得できない。今後は、最初から、分割した納付書をそれぞれの所有者に送付してほしい。それができないのなら、その理由を分かりやすく説明してほしい。

また、固定資産税の計算間違いが起こったことへの不信感と電話対応時の謝罪がなかったことへの不快感がある。なぜこのような間違いが起こったのかについて分かりやすい説明と、今後同様のミスを起こさないための改善策について回答してほしい。それに、起きてしまったことは仕方ないとしても、ミスをしたのならまずは謝罪をすべきではないのか。B氏やD氏から謝罪がなかったことも納得できない。

なお、本件に関する私の税務情報については、オンブズマンが調査することに同意する。

【市からの回答】

1 固定資産税について

固定資産税とは、毎年1月1日（以下「賦課期日」という。）に、土地、家屋及び償却資産（以下「固定資産」という。）を所有している人が、その固定資産の価格を基に算定された税額をその固定資産の所在する市町村に納める税金のことです（地方税法（以下「法」という。）第341条、第342条第1項、第359条）。

土地又は家屋についての固定資産税は、登記簿又は土地補充課税台帳若しくは家屋補充課税台帳に所有者（区分所有に係る家屋については、当該家屋に係る建物の区分所有等に関する法律第2条第2項の区分所有者とする。）として登記又は登録されている者に対して課するもので、賦課期日に登記又は登録されている所有者が納税義務者となります（法第343条第1項、第2項）。

主な納付方法は、年度当初に納税通知書と合わせて送付される納付書による支払又は登録されている口座からの自動引き落としです。

2 納税通知書等の取扱いについて

（1） 共有名義の固定資産税の納税通知書等について

法では、「共有物、共同使用物、共同事業、共同事業により生じた物件又は共同行為に対する地方団体の徴収金は、納税者が連帯して納付する義務を負う。」（第10条の2第1項）、また、「地方団体の徴収金の連帯納付義務又は連帯納入義務については、民法第432条から第434条まで、第437条及び第439条から第444条までの規定を準用する。」（第10条）とされており、そしてこの規定で準用される民法第432条では、「数人が連帯債務を負担するときは、債権者は、その連帯債務者の一人に対し、又は同時に若しくは順次にすべての連帯債務者に対し、全部又は一部の履行を請求することができる。」と定められています。つまり、共有者それぞれが、共有物の固定資産税全額に対し連帯して納付する義務を負うことになるため、債権者である市は、共有者の一人又はすべての者に対し、全部又は一部

の履行を請求できることとなります。

そこで、本市では、共有者全員に全額の納税通知書を送達することは、重複して納付された場合の還付事務の増加や発送する郵便物の増大など、課税・収納業務に多大な影響を及ぼす恐れがあるため、共有者の中から代表者を定め、その一人に対して納税通知書を送達することとしております。そして、その代表者については、まず、①該当土地又は家屋の持分が多い方、次に②持分が同じ場合は熊本市内に居住している方、そして③①、②で定められない場合は登記順序が早い方という順序で定めております。なお、新旧代表者の合意のもと「共有代表者変更届」のご提出により、代表者を変更することは可能です。

また、送達する納税通知書及び同封の納付書（各納期分全 4 枚）は電算システムで作成しており、印刷用帳票の原紙もシステム対応のものを使用しておりますので、各納期をさらに分割した納付書を最初から作成し、送付するという取扱いがシステム上ではできません。

その一方で、行政サービスの一環として、共有の不動産について、申請に基づき、分割（按分）納付を認めている場合がありますが、これは円滑な納付の確保を図るため、相続人（共有者）同士によるトラブルなどの特別の事情があり、分割（按分）納付を認める方が円滑な納付が見込めるなどの場合に限られており、原則的には、分割（按分）納付を認めないこととしております。なお、この取扱いは、平成 23 年度までは分割（按分）納付を認める基準が曖昧でその件数が増加傾向にあったこと、それに伴い、再計算や発送などの作業量が増加し、税の収納管理に支障をきたすような実務上の問題が生じてきたことから、平成 24 年度に見直しを行ったものです。

なお、分割（按分）納付の取扱いにおいて、申請は毎年度ごとに行っていただくこととしておりますが、これは、前年度の賦課期日から当該年度の賦課期日までの間に売買や贈与、相続などの物権変動が対象の固定資産に生じる可能性があり、翌当該年度の賦課期日の所有者（納税義務者）が前年度と同一とは限らず、共有者間で分割（按分）納付についての了解が得られているかを確認する必要があるからです。

（2） 申立人の駐車スペースについて

本件分譲マンションの駐車場は、建物の構造上、駐車番号〇番から〇番までの〇つの駐車スペース（以下「本件駐車スペース」という。）を一つの建物として登記せざるを得ない、類型の極めて少ない案件です。

本件駐車スペースの建物登記の権利部においては、申立人を含め〇名が各〇分の 1 ずつ所有権を有するものとなっており、各駐車スペースそれぞれの使用者が所有者として登記されていますが、建物表題部が一つの建物である以上、本件駐車スペース全部を〇名で共有する共有物であり、固定資産税を分けて課税することはできません。

そこで、前述の代表者を定める順序により、本件駐車スペースについては、共有者それぞれの持分が同じであること、共有者の住所（所在場所）がいずれも熊本市であることから、共有者の中で登記順序が最も早い申立人を代表者として、平成〇年度から平成〇年度

に至るまで納税通知書及び納付書をお送りしております。しかし、本件駐車スペースは、共有者間に血縁関係等の繋がりが一切ない特殊な家屋であること、これまで本件駐車スペースに係る固定資産税の滞納がないことなどを考慮し、代表者である申立人の申請を受けて固定資産税の分割（按分）納付を認め、分割（按分）に係る納付書（以下「分割納付書」という。）をお渡ししております。

（３） 申立人に対する説明について

本件駐車スペースに関する固定資産税の取扱いにつきましては、初年度となる平成〇年度課税を行うにあたり、申立人を含む関係者に対し、次のとおり説明等を行っております。

共有物の固定資産税の取扱いに関する情報が、マンションの販売時に販売主から一切伝わっていなかったことが判明したため、平成〇年 5 月〇日、共有物の固定資産税の課税方法や代表者とさせていただいた経緯等のお知らせを同封の上、平成〇年度納税通知書を送達しました。同月〇日、販売主よりマンション等に係る固定資産税の納期延長の申出があり、既に当該固定資産税に係る納税通知書は送達されていたものの、ご理解を得た上で納税していただく必要があると判断し、納期の延長を行いました。同年 6 月〇日、販売主による個別説明会が開催されたため、本来であれば販売主が買主に対し説明を行うべきものですが、販売主の要請により市の担当者も説明会に同席し、申立人ら買主と対面した上で、共有物の固定資産税の課税及び納税方法、代表者の変更が可能であること等の説明を行いました。その際、出席者から説明に関する具体的な質問はなく、ご理解いただいたものと考えておりました。

なお、その後、本件駐車スペースについて代表者を変更する申出はされておられません。

（４） 今後の方針について

以上のとおり、本件駐車スペースの固定資産税の分割（按分）納付については、毎年度の申請が必要であり、納税通知書の送達に併せて共有者それぞれに分割納付書を送付することはできませんので、申立人から再度お問合せがあった際は、その旨を丁寧に説明し、ご理解いただくよう努めてまいります。

また、申請後の分割納付書の送付につきましては、共有者ごとへの送付のご希望があれば、代表者の方から毎年度「固定資産税納付分割依頼書」を提出いただくことにより、共有者それぞれへ分割納付書を送付できないかについて個別に検討してまいります。

3 分割納付書の誤りと職員の対応について

（１） 申立人とのやり取りについて

平成 28 年 8 月〇日、本件駐車スペースに係る固定資産税についての代表者である申立人から平成 28 年度分の分割納付の依頼があり、本件駐車スペースは熊本地震で被害を受けたことに対する減免申請が可能だったため、減免決定後の分割（按分）納付を提案しましたが、当時の分を早急に送付してほしいとのご要望でした。

そこで、同月〇日、減免申請が認められれば 2 期～4 期のほとんどが減額される見込みだったため、1 期分のみの分割（按分）納付を可能にした平成 28 年度分の分割納付書全てを

申立人に送付し、同月〇日、申立人が分割納付書により第 1 期分を納付されました。

一方、同月〇日、〇税務課窓口において申立人が減免申請をされ、同年 9 月〇日、平成 28 年度分減免申請に対する更正決定がなされました。第 3、4 期分は全額減免となったため、第 2 期分の分割（按分）納付に係る分割納付書を、同月〇日、申立人へ送付しました。

同年 11 月〇日、申立人から督促金額に関し、「どの共有者が納付すべき督促額であるのか。」とのお尋ねがありましたが、対応した固定資産税班の職員はこれまでの経緯を熟知しておらず、折返し連絡する旨を伝え、一旦電話を切電しました。その後、〇税務課職員の入力ミスによる分割納付書の金額誤りが発覚したため、すぐに申立人へ連絡し、分割納付書の金額誤りによる差額分の督促状が発送されてしまったことを説明したところ、「入力ミスをした職員の名前を教えるように。」とのことでしたので、システムの最終更新者となっていた総務班の職員の名前を伝えました。申立人から当該職員による直接の謝罪を求められましたが、当該職員は不在だったため、総務班の主旨に交代し、再度「すみません。分割納付書の金額が誤っておりました。」と説明しました。申立人から「どの共有者の分が未納なのか。」と再度尋ねられたため、確認して連絡する旨を伝えたと、分割納付書の金額の誤りが発生した経緯が分かる書面の提示も求められたので、郵送することを伝え、切電しました。同日、これまでの経緯を熟知している固定資産税班の担当者から、改めて今回の経緯の説明と謝罪の電話をし、分割納付書の金額の誤りにより第 2 期分の不足額が発生した経緯を記載した書面を申立人へ送付しました。

（２） 分割納付書の金額の誤りが発生した経緯について

納付額の分割（按分）納付を行う場合には、前述の申請行為によって別途作成した計算書を基に分割納付書を作成することとしております。

本件におきましては、本件駐車スペースの固定資産税の第 2 期分の分割納付書を作成した際、申立人分を〇〇円と入力すべきところ、〇〇円と入力ミスし、計算書よりも過少な額の分割納付書を作成してしまいました。計算書と分割納付書の照合が不十分であったため、誤りに気づかないまま、分割納付書を申立人へ送付してしまったものです。その結果、送付された分割納付書どおりの入金を申立人がされたにもかかわらず、差額分の督促状が発送されることとなってしまいました。

本来であれば、納付書を作成後、計算書との突合せにより確認を行っているところですが、通常の業務に加えて、熊本地震によるり災証明書発行のための現地調査と、り災証明書発行後の固定資産税減免に関する業務が併された時期にあたり、複数の職員による確認を行わずに分割納付書を発送してしまいました。今回の件につきましては、計算書を作成する職員と分割納付書を作成する職員の連携が不足したことが原因であり、事務処理体制の重大な問題であると認識しております。

なお、申立人から入力ミスをした職員の名前を尋ねられた際、対応した職員が、システムの最終更新者となっていた職員の名前を伝えてしまいましたが、この最終更新者とは、システムを最後に起動させた職員であり、入力ミスをした者と同一ではなく、システム上、

入力ミスをした職員の特定は困難です。申立人のご質問に対し誤った回答をしてしまったことにつきましてもお詫びいたします。

(3) 今後の方針について

今回のような誤りはあってはならないことであり、今後は、このようなことを繰り返さないよう、以下の項目を確実に実行し、事務処理ミスの再発防止に努めます。

分割納付書等を作成する前の準備段階において、計算書の内容の厳密な確認を実施することはもとより、作業手順などについての確認もこれまで以上に一層徹底します。分割納付書につきましては、従来どおり、作成後に計算書との突合せを実施し、確認を徹底した後発送します。これらの作業工程においては、常に複数の職員で当たることとし、チェック体制をより強化します。このような改善を効率的に実行するため、また、各税務課における市民サービスを全て同じように確保するため、今後の会議等において改善に向けての具体的な作業方法を検討してまいります。

また、申立人に対しましては、分割納付書の誤りによりご迷惑をおかけしたにもかかわらず、お問合せの際に、事情を熟知していなかった職員が対応したため、不十分な説明をしてしまい、ご不快な思いをさせてしまったことにつきまして、誠に遺憾であると考えており、今後このようなことがないように、より一層丁寧な対応に努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 本件の問題点

申立人は、「駐車場○番から○番の固定資産税の納付書が合算して私に送付されてきて、毎回連絡してお願いしないと分割した納付書等を送付してもらえないことが納得できない。

今後は、最初から、分割した納付書をそれぞれの所有者に送付してほしい。それができないのなら、その理由を分かりやすく説明してほしい。」「固定資産税の計算間違いが起こったことへの不信感と電話対応時の謝罪がなかったことへの不快感がある。なぜこのような間違いが起こったのかについて分かりやすい説明と、今後同様のミスを起こさないための改善策について回答してほしい。それに、起きてしまったことは仕方ないとしても、ミスをしたのならまずは謝罪をすべきではないのか。B氏やD氏から謝罪がなかったことも納得できない。」と主張されています。そこで、①共有物における固定資産税の分割（按分）納付の取扱いに問題はないのか、②本件の固定資産税の課税誤りがなぜ起こったのか、その際の職員の対応に問題はなかったのかについて検討します。

2 固定資産税の分割（按分）納付の取扱いについて

申立人は、居住するマンションの駐車場○番を所有されていますが、登記簿上、駐車場○番から○番までは一つの建物として扱われており、上記各駐車場の所有者○名が共有する建物（以下「本件共有物」という。）となっています。そのため、市は、本件共有物の共有者の代表者として、申立人に対し、平成○年度から平成○年度に至るまで納税通知書及

び納付書を送っているということですが、申立人は、この取扱いに不満を持たれており、「(年度毎の申請をしなくとも、) 分割した納付書をそれぞれの所有者に送付してほしい。」と主張されています。そこで、市における共有物の固定資産税の分割(按分)納付の取扱いに問題がないかについて検討します。

共有物の固定資産税の取扱いについては「市からの回答」に詳しく記載されていますが、固定資産税は、地方税法(以下「法」という。)の規定により、賦課期日に登記簿等に所有者として登記又は登録されている者に対して課税されるものです(法第343条第1項、第2項)。そして、共有物に係る地方団体(道府県又は市町村)の徴収金は、共有者が連帯して納付する義務を負うと定められており(法第10条の2第1項)、また、地方団体の徴収金の連帯納付義務については、民法の連帯債務の規定を準用することとされています(法第10条)。このため、共有者は固定資産税を連帯して納税しなければならないということになります。

固定資産税の徴収は、普通徴収の方法によらなければならない(法第364条第1項)、普通徴収の場合、市町村は、法によって定められた事項を記載した納税通知書を当該納税者に交付しなければなりません(法第1条第1項第7号、第6号)。共有物の場合、準用される民法の規定により、債権者である市は、共有者の一人又は全員に対し、全部又は一部の履行を請求することができます(民法第432条)。このため、法律上、市は、共有者全員に対して全部の履行を請求する内容の納税通知書及び納付書を送ることもできます。

しかし、市では、①法の規定上、共有者の一人に納税通知書を送達することで足りること、②共有者全員に納税通知書を送達することは、課税・収納業務上不都合が生じる恐れがあること(共有者全員に全部の履行を請求する納税通知書及び納付書を送ると納付が重複して過大な徴収が生じる恐れがあること、共有者全員に一部の履行を請求する納税通知書及び納付書を送ると共有者に納付書記載の金額を納付すれば足りるとの誤解を生じさせて滞納が生じた場合の滞納額の徴収に困難が生じる恐れがあることなど)、③市が使用しているシステム上(オンブズマンが確認したところ、市が使用しているシステムでは納税通知書と納付書はセットで同時に作成されるとのことです。)、当初から納付額を分割した納付書(以下「分割納付書」という。)を作成することが困難であることなどから、共有者の中から代表者を定め、その一人に対して全部を請求する内容の納税通知書及び納付書を送っているということです。

また、市においては、共有物の固定資産税の分割(按分)納付について、平成23年度まではこれを認める基準が曖昧で分割(按分)納付の件数が増加傾向にあったこと、それに伴い、再計算や発送などの作業量が増加し、税の収納管理に支障をきたすような実務上の問題が生じてきたことから、原則として、平成24年度以後は認めていないということです。

課税される側の立場からすれば、そもそも共有者全員にそれぞれ全部の履行を請求できるという法の規定自体が一方的との疑問を持たれるのではないかと思います。しかし、市は、このような法令の定めに基づき、その法令の範囲内で、円滑かつ正確な課税・収納

業務を行う義務を負っています。この点を考えると、上記のような理由により、共有者全員でなく代表者一人に納税通知書及び納付書を送るとする市の扱いについては、不備があるとはいえません。

また、本件において後述する課税誤りのように、共有物の固定資産税の分割（按分）の再計算の作業などが増えることにより、課税・収納業務において事務処理ミスが起こる危険性が増すことなどを考慮すると、「税の収納管理に支障をきたすような実務上の問題が生じてきたため、原則として、共有物の固定資産税の分割（按分）納付自体を認めないことにした。」という市の取扱いも、一応の理由があると考えます。

しかし、共有者間にトラブルがあるなど分割（按分）しないとかえって円滑な納付の確保が見込めない場合や、本件のように共有となった経緯等に特殊な事情がある場合などでも、共有物の固定資産税の分割（按分）を一切認めないとするのは、納税者側の特別な事情に配慮がされておらず、理解を得ることが難しいと考えます。

この点、市も、「相続人（共有者）同士によるトラブルなどの特別な事情があり、分割（按分）納付を認める方が円滑な納付が見込めるなどの場合」には、申請に基づき分割（按分）納付を認めている場合があるということ、本件共有物についても、特殊な事情等を考慮し、代表者である申立人の申請後に固定資産税を分割（按分）し、申立人に分割納付書を送付しているということです。

「市からの回答」にもあるように、本件は、たまたまマンションの駐車場○番から○番までをそれぞれが購入した結果、共有者となったに過ぎず、共有者間に血縁関係等の繋がりが一切ない特殊な共有物件であること、これまで本件共有物に係る固定資産税の滞納がないことなどを考慮すれば、申請に応じて固定資産税を分割（按分）するのは、適切な対応であると考えます。

分割（按分）するに当たり、毎年度、共有者（代表者）による申請が必要かについては、「市からの回答」によると、前年度の賦課期日から当該年度の賦課期日までの間に対象の固定資産に所有者の変動が生じる可能性があるため、当該年度の賦課期日の所有者が前年度と同一とは限らず、共有者間で分割（按分）納付についての了解が得られているかを確認するため、申請は毎年度行う必要があるということです。

この点についても、納税者側からすれば、毎年度同じ申請をしなければ分割（按分）してもらえないことは手間だと思われ、分かっていることなのだから申請しなくても分割（按分）できるのではないかと疑問を持たれるのは理解できますが、円滑かつ正確な課税・収納業務という観点（特に、誤った課税を防止するという観点）からすれば、市の取扱いには理由があると言わざるを得ません。

ただ、オンブズマンが確認したところ、市では、申請により分割（按分）納付を認める場合に、「固定資産税納付分割依頼書」を毎年度提出いただくことにより、分割納付書を共有者それぞれに送付するという場合もあるということです。本件共有物についても、「代表者の方から毎年度『固定資産税納付分割依頼書』を提出いただくことにより、共有者それぞ

れへ分割納付書を送付できないかについて個別に検討してまいります。」ということです。この方法が採られれば、少なくとも、申立人がされている「計算書をコピーした上で（分割）納付書と一緒にそれぞれの所有者へ渡す」という手順は踏まなくて良いこととなります。

また、代表者の定め方については「市からの回答」にあるとおりですが、「新旧代表者の合意のもと、『共有代表者変更届』のご提出により、代表者を変更することは可能」ということですので、共有者間で代表者の変更について検討していただくこともできます。

本件共有物は、マンションの構造のために特殊な共有形態となっており、申立人のように、遅滞なく納税されている勤勉な納税者からすれば、もっと簡易な手続きで納税されたいというお気持ちは十分理解できますが、租税の課税・収納という特殊な分野における納付の取扱いについてはご理解をいただきたいと考えます。

申立人は、この取扱いについて、市の説明はあやふやで理解できないものだったので、分かりやすく説明してほしい旨の主張をされており、市は、「申立人から再度お問合せがあった際は、その旨を丁寧に説明し、ご理解いただくよう努めてまいります。」ということですので、市に対しては、お問合せがあった場合にはご理解を得られるようにより丁寧な説明を心がけることを望みます。

3 本件共有物の固定資産税の課税誤りについて

(1) 課税誤りについて

申立人は、本件共有物の今年度分の固定資産税について、支払ったはずなのに督促状が届いたとして、なぜこのような間違いが起こったのかについて分かりやすい説明と、今後同様のミスを起こさないための改善策について回答してほしいと主張されています。

これについて、本件の課税誤りが生じた経緯についての詳細は、「市からの回答」に記載されているとおりです。すなわち、本件共有物の固定資産税の第2期分の分割納付書を作成した際、申立人分を〇〇円と入力すべきところ、〇〇円と入力ミスし、計算書よりも過少な額の分割納付書を作成してしまったということです。

当該課税誤りが生じた原因は、本来は、納付書を作成後、計算書との突合せにより確認を行っているところ、当時は通常の業務に加えて平成28年熊本地震に係る業務もあったため、時間・人員不足により、複数の職員による確認を行わずに分割納付書を発送してしまったことにあるようです。

平成28年熊本地震の甚大な被害に鑑みれば、市の業務が多忙となり、担当課の通常業務にも影響が出て、チェックがおろそかになってしまったものと考えます。しかし、市も、今回のような誤りはあってはならないことであり、事務処理体制の重大な問題であると認識していると述べているように、適正な課税業務を行い市民等の信頼を得るとする市の立場からすれば、本件のような課税誤りを繰り返さないような改善は必要であると考えます。

「市からの回答」によると、「分割納付書等を作成する前の準備段階において、計算書の内容の厳密な確認を実施することはもとより、作業手順などについての確認もこれまでで

上に一層徹底します。分割納付書につきましては、従来どおり、作成後に計算書との突合せを実施し、確認を徹底した後に発送します。これらの作業工程においては、常に複数の職員で当たることとし、チェック体制をより強化します。このような改善を効率的に実行するため、また、各税務課における市民サービスを全て同じように確保するため、今後の会議等において改善に向けての具体的な作業方法を検討してまいります。」ということです。このような改善策が徹底され、同様の事務処理ミスが防止されることを望みます。

なお、オンブズマンが本件の調査をした際、関係部署において情報の共有など連携が不足しているように思われる部分が見受けられましたので、今後は、各税務課における取扱いや対応が異なることがないように、関係部署がより連携して課税・収納業務に携わっていただきたいと思えます。

(2) 職員の対応について

申立人は、本件駐車場の今年度分の固定資産税について、支払ったはずなのに督促状が届いたので、どの所有者の分の督促なのかを電話で〇税務課へ問い合わせた際のやり取りについて、対応者の謝罪がなかったとして、「起きてしまったことは仕方ないとしても、ミスをしたのならまずは謝罪をすべきではないのか。」と主張されていますが、担当者においては『すみません。分割納付書の金額が誤っておりました。』と説明しました。」ということで、謝罪したという認識があったようです。

申立人と対応者の電話でのやり取りについては、その内容を具体的に特定することはできませんが、最初に対応した固定資産税班の職員は、これまでの経緯を熟知していなかったということで、本件共有物の固定資産税や本件の課税誤りについての理解は不十分であり、申立人の質問に対し混乱したまま対応した部分があったのではないかと考えます。申立人は「計算を間違った本人より説明が聞きたいと伝えたところ、間違ったのはC氏だと聞いた」と主張されており、「市からの回答」にも「システムの最終更新者となっていた職員の名前を伝えてしまいましたが、この最終更新者とは、システムを最後に起動させた職員であり、入力ミスをした者と同一ではな」とあるように、今回の入力ミスをした者ではない職員の名前を回答したというやり取りからも、理解が不十分だったとうかがえます。また、電話を交代した総務班の主査も本件駐車場の固定資産税の分割（按分）納付の経緯等について熟知していなかったため、申立人の求めている回答を円滑に行えなかったのではないかと推察されます。そうすると、申立人が本件の課税誤りについて問い合わせた際、申立人が担当者の対応に不信感を感じられたことは自然なことといえます。さらに、申立人の立場からすれば、自分に送られた督促状が共有者の誰の分なのかを確認するために電話したのに、最初に対応した固定資産税班の職員には回答をもらえず、折返しの電話で課税誤りだったことは確認できたものの、求めている回答は得られず、電話を交代した総務班の主査からも回答を得られないというように、ずっと待たされた状況だったことからすれば、その不信感や不快感は殊更であったと考えます。

市も、申立人に対し、不快な思いをさせたことについては遺憾であると考えており、今

後はより一層丁寧な対応に努めるということですので、相手の立場に配慮した対応がされるように望みます。

(3) 保育園園舎の利用申請 2

【苦情申立ての趣旨】

私たち〇〇校区第〇町内自治会（以下「当会」という。）は、総会等を開催する際、長年にわたって、熊本市立A保育園内の一室（以下「本件施設」という。）を利用してきた。その背景には以下のような経緯がある。

A保育園の敷地は、昭和初期には神社があり、町民交流の場として利用されていたものである。土地台帳によれば、同地は昭和〇年から現在に至るまで、〇〇土地区画整理組合の所有となっている。昭和〇年〇月、神社を縮小してできたスペースにB保育園が開園したが、その敷地が長年にわたって自治会等により利用されてきた経緯を踏まえ、開園当初から園庭は町民に開放されるとともに、園舎内の部屋も、保育園の業務に支障がない限り自治会等の利用に供されてきた。その後、B保育園はA保育園に改称されて現在の名前になり、昭和〇年〇月には、園舎が鉄筋コンクリート造のものに建て替えられた。その際、園舎の2階部分に設けられたのが本件施設の始まりである。当時の本件施設は独立の部屋であり、園庭出入り口付近から同室のベランダに続く外階段が設けられ、保育園の玄関を通らずに入室できるよう便宜が図られていた。本件施設は、自治会等の利用に供するために、公民館的機能を持つ施設として設けられたものであったが、当会が本件施設を使用する際には、熊本市に対して申請し、許可を得ていた。その後、平成〇年〇月に子育て支援センター（以下「センター」という。）が開設されることとなったが、園舎内にセンターを開設できる部屋がなかったため、本件施設を共同使用させてもらえないかとの要請があり、当会と市で協議の上、市の要請を受け入れて今日まで共同使用してきた。平成〇年〇月、A保育園の改装工事が開始され、平成〇年〇月に完了した。この工事により、かつて本件施設があった2階部分は保育室となり、センターは1階に移動している。当会としては、センターの移転に伴い、本件施設も1階に移転したものと考えている。

平成〇年〇月〇日、当会は、従前どおりの方法で、保育幼稚園課（以下「担当課」という。）に対し、役員会開催のため、平成〇年〇月〇日午後7時からの本件施設の使用を申請した。

ところが、同日、担当課職員の〇〇氏及び〇〇氏が当会会長宅を訪れ、今後の本件施設の利用に関して複数の条件を示し、その全てに同意しなければ本件施設の使用は認めないと強硬に主張した。両名が示した条件の中には、「保育所及びセンターの開館時間においては、従来どおり地域の使用を認めない」というものも含まれており、当会としてはこの条件に同意することができなかつたため、交渉は決裂し、当会は本件施設を利用することができなかつた。

本件施設は、もともと地域住民と深いつながりを持っていた土地に、しかも自治会等の

利用に供するために設けられたものであるから、当会は、本件施設の利用に関し、センターと、少なくとも対等な関係にあるはずである。当会は、これまでたまたまセンターの開館時間内に本件施設の利用申請をすることはなかったものの、当会が希望する場合には、センターの開館時間内であっても、当会による本件施設の利用が認められる余地はあるはずである。センターの開館時間は一切地域の使用を認めないとする市の対応は、これまでの経緯を無視した不当なものであり、納得できない。

【市からの回答】

1 子育て支援センターの開館時間内における施設利用について

申立人は、「当会が希望する場合には、センターの開館時間内であっても、当会による本件施設の利用が認められる余地はある」と主張しておられますが、保育園及び子育て支援センター（以下「センター」という。）の開所時間内において、A保育園の園舎を、地域住民の会合等のために利用することは、以下のとおり、法律上認められません。

（1）行政財産の目的外使用許可に関する一般的な取扱い

一般に、普通地方公共団体の所有に属する不動産は公有財産と呼ばれ（地方自治法（以下「法」という。）第 238 条第 1 項第 1 号）、そのうち、普通地方公共団体において公用又は公共用に供し、又は供することと決定した財産のことを行政財産といいます（法第 238 条第 3 項、第 4 項）。行政財産は、一定の例外的な場合を除き、貸し付け等が禁止されています（法第 238 条の 4 第 1 項）が、例外として、「その用途又は目的を妨げない限度においてその使用を許可することができる」とされています（法第 238 条の 4 第 7 項）。

したがって、一般に、保育園やセンターとして公共の用に供されている行政財産は、原則としてそれ以外の目的に使用することができず、ただ、例外として、その用途又は目的を妨げない限度でのみ、法 238 条の 4 第 7 項に基づく使用許可によって、本来の目的と異なるかたちで、たとえば地域住民の会合等のかたちでご利用いただくことが可能となります。このように、行政財産を本来の設置目的と異なる目的で使用することを、行政財産の「目的外使用」といい、そのために行われる法第 238 条の 4 第 7 項に基づく許可を「目的外使用許可」といいます。

（2）申立人をはじめとする地域住民のA保育園園舎利用について

A保育園の園舎は、市の所有に属する公有財産であって、保育園及びセンターの設置・運営により公共の用に供されている行政財産にあたります。したがって、法第 238 条の 4 第 1 項により原則として貸し付け等は禁止されているものの、例外的に、目的外使用許可によって、申立人をはじめとする地域住民の会合等にご利用いただくことは可能です。

実際に、市は、これまでも、申立人をはじめとする地域住民から、会合のためにA保育園旧園舎 2 階の和室を使用したい旨の申請を受けた場合には、A保育園の敷地確保に関して地域住民の協力があつたことに配慮してこれを許可してきましたが、この場合の許可も、法第 238 条の 4 第 7 項に基づく目的外使用許可です。したがって、園舎の利用を許可する

にあたっては、当該許可の申請にかかる利用方法が、A保育園園舎の「用途又は目的を妨げない」ことが要件となり、保育園やセンターの開所時間中に地域住民の会合等のために園舎を利用するなど、保育園やセンターの設置・運営という本来の用途又は目的を妨げるような方法での利用を求める申請に対しては、法律上許可をすることはできないということになります。

(3) 特別な事情の存在を前提とした申立人の主張について

A保育園園舎の目的外使用に関する一般的な考え方は上記のとおりですが、「本件施設は、もともと地域住民と深いつながりを持っていた土地に、しかも自治会等の利用に供するために設けられたものであるから、当会は、本件施設の利用に関し、センターと、少なくとも対等な関係にあるはずである。」という申立人の主張は、市との間で、A保育園園舎の一部に自治会等の利用に供する目的で公民館的機能を有する部屋を設置する旨の約定が締結されたという特別な事情の存在を前提に、市は、当該約定に基づき、A保育園園舎の一部について住民の自由な使用を認めるべきであるという趣旨のものと認識しております。

しかし、本件において、A保育園の敷地の所有名義人が〇〇土地区画整理組合であることは確かですが、当該土地にA保育園が設置された経緯や、昭和〇年に行われた園舎建替えの経緯、平成〇年にセンターが設置された際の地域住民との協議等については記録がありません。したがって、市としては、A保育園に関して、申立人が主張するような事実、特に、敷地の提供を受けるにあたって、自治会等の利用に供する目的で公民館的機能を有する部屋を設けるといった約定が、市と地域住民との間で締結されたという事実を確認することができません。

市が、一部の住民や団体に対して特別な取扱いをするにあたっては、公共団体に求められる公平性の観点から、原則として、法律・条例その他の法令又は適法に締結された契約の存在など、合理的かつ明確な根拠が客観的に認められることが必要です。本件において、特別な約定の存在が客観的に確認できない以上、市としては、A保育園の園舎及び園庭又はセンターの執務室の利用に関し、一般的な行政財産の目的外使用として認められる範囲を超えて、申立人をはじめとする地域住民を優遇することはできません。

したがって、申立人らがA保育園園舎を利用される場合には、法第238条の4第7項所定の目的外使用許可の要件を充たしていただく必要があります。A保育園園舎の「用途又は目的」を妨げるような態様での使用は認められないということになります。申立人におかれましては、何卒ご理解いただきたいと存じます。

2 「今後の対応方針（案）」について

なお、申立ての趣旨に記載されている、「今後の本件施設の利用に関して複数の条件」は、以下のような経緯でご提案させていただいたものです。

本件以前における地域住民からの園舎の利用申請は、利用記録が残っている平成〇年から平成〇年についてはすべて、保育園及びセンターの開所時間外に旧園舎2階和室や園庭を使用したいというものであったため、保育園及びセンターの運営を妨げるおそれがない

ものと判断することができ、5年間で合計〇件の申請すべてに対し、目的外使用許可を行ってきました。

ところが、市がA保育園園舎の大規模改修工事を計画していた平成〇年〇月〇日、申立人から、「園舎の改修後、月に数回、センターの開所時間中にも園舎を使用させていただきたい。」との申出がありました。同月〇日、申立人に対し、センターの開所時間は熊本市立地域子育て支援拠点施設条例施行規則において明文で定められており、同時間帯に使用させることは出来ない旨お伝えしましたが、申立人は、センターを月に数回閉館して利用させてほしい旨重ねて要望されるとともに、市が要望に応えない場合は改修工事をストップさせると主張され、同年〇月〇日、同年〇月〇日にも同様の要望を繰り返されました。

しかし、先に述べたとおり、センター及び保育園の開所時間中においては、法第238条の4第7項に基づいて目的外使用を許可することはできません。

市としては、今後、地域住民の皆様にも長く安全に本件施設をご利用いただくため、明確なルールを定めておく必要があると判断し、そのために必要な項目について申立人に同意いただくため、同年〇月〇日、健康福祉子ども局長、保育幼稚園課長から、申立人に対し、市が地域住民による本件施設の利用を認めるための4つの条件を提示し、それを記載した「今後の対応方針（案）」という書面をお渡ししたものです。

「今後の対応方針（案）」には、申立人が同意できないと主張される「保育所及び子育て支援センターの開館時間においては、従来どおり地域の使用を認めない。」という記載のほか、「保育所及び子育て支援センターの開館時間以外の地域の使用については、従前の例による。ただし、使用許可については正規の手続きによる。」「物置設置及び園庭の使用については、施設管理上、支障のない範囲で地域の使用を認める。」という記載もあります。これは、平成〇年度から〇年度までと同様に、保育所及びセンターの開所時間外であれば可能な限り園舎や園庭の利用を認める旨明示したものです。なお、繰り返しになりますが、保育所及びセンターの開所時間中の利用を認めることができないのは、法律の規定により従来から当然に存在していた制限であり、今回新たに条件を課したわけではありません。

「今後の対応方針（案）」は、申立人をはじめとする地域住民に対し、新たに何らかの義務を課したり、権利や利益を制限したりする趣旨のものではなく、もともと法律上存在していた施設利用上の制限を確認していただく趣旨のものです。

なお、市としては、「今後の対応方針（案）」に同意いただいた上で、市においてしかるべき手続きを整備するまでの間は、A保育園の園舎及び園庭について一切の利用を認めることはできないものと考えております。申立人には、「今後の対応方針（案）」のこのような趣旨をご理解いただき、ご協力いただきたいと思いますと考えております。

【オンブズマンの判断】

1 本件における事実関係

申立人は、平成〇年〇月〇日、A保育園の現園舎1階にあり、子育て支援センターとし

て利用されている一室（以下「本件部屋」という。）を会合のために使用したい旨市に申請されました（以下「本件申請」という。）。本件申請において申立人が希望していた本件部屋の使用日時は、同年〇月〇日（月）の午後7時から午後9時まででした。

本件申請に対し、市は、本件部屋の使用に関する今後の対応方針として4項目が記載された「今後の対応方針（案）」と題する文書を申立人に提示し、4項目すべてに同意しなければ本件部屋の使用を認めない旨告げました。申立人は、4項目のうち「保育所及び子育て支援センターの開館時間については、従来通り地域の使用を認めない。」との項目に同意しなかったため、園舎の使用は認められませんでした。

子育て支援センターの開館日及び開館時間は、熊本市立地域子育て支援拠点施設条例施行規則（以下「規則」という。）第2条及び第3条に定められており、概ね日祝日を除く日の午前9時から午後5時までとされています。A保育園に子育て支援センターが設置されたのは平成〇年のことであり、同センターは、園舎の改修以前は、旧園舎2階に設置された和室（以下「旧園舎2階和室」という。）に入居していました。申立人は、市に申請して許可を得た上で、会合等の目的で旧園舎2階和室を度々使用しており、平成〇年以降も使用を継続していましたが、現在資料が残っている平成〇年以降についてみると、申立人の申請にかかる使用時間が子育て支援センターの開所時間外であり、申請はすべて認められているということです。

2 保育園及び子育て支援センターの開所時間中における本件部屋の使用について

（1） 行政財産の使用に関する地方自治法上の取扱い

申立人は、「当会が希望する場合には、センターの開館時間内であっても、本件施設の利用が認められる余地はある。」旨主張しておられますが、市は、「保育園及び子育て支援センターの開所時間内において、A保育園の園舎を、地域住民の会合等のために利用することは、法律上認められない。」旨主張しています。

市が所有する不動産の私人による利用に関しては、地方自治法に規定があります。その概要は市からの回答にあるとおりで、行政財産をその本来の用途又は目的と異なる用途又は目的で使用する場合には、地方自治法238条の4第7項に基づく目的外使用許可を受ける必要があります。

目的外使用は、行政財産の「用途又は目的を妨げない限度」で認められるものですから、保育園や子育て支援センターの開所時間中における園舎等の目的外使用は、法律上、原則として認められないと考えられます。したがって、「保育園及び子育て支援センターの開所時間内において、A保育園の園舎を、地域住民の会合等のために利用することは、法律上認められない。」という市の見解は、この地方自治法の規定に従ったものといえます。

（2） 申立人の主張する経緯について

もっとも、申立人は、旧園舎2階和室は地域住民の用に供する目的で設置されたものであり、本件部屋は旧園舎2階和室に代わるものとして設置されたものである旨主張しています。申立ての趣旨及び市からの回答を見る限り、本件では、申立人の主張を直接裏付け

る資料は見当たりませんが、旧園舎 2 階和室が子育て支援センターとして使われる前はもっぱら地域住民の会合等に使用されていたと考えられることからすると、旧園舎 2 階和室が設けられた経緯は、申立人の主張するとおりであった可能性は高いといえることができます。

しかし、申立人は、申立ての趣旨において、「当会と市で協議の上」、子育て支援センターの設置を受け入れたとも述べておられます。子育て支援センターの開館時間は規則で明確に定められていますから、申立人も、子育て支援センターの開館時間が日祝日等を除く日の午前 9 時から午後 5 時までとなっていることを認識した上で、あるいは容易に認識できる状況の下で市と協議を行い、子育て支援センターの設置に同意したことになります。

このように、申立人自身が子育て支援センターの設置に同意していることに加え、地域社会全体で子育てを支援するための拠点（熊本市立地域子育て支援拠点施設条例第 1 条）である子育て支援センターという事業の重要性も考慮すると、オンブズマンとしては、旧園舎 2 階和室が設けられた経緯を前提としても、保育園や子育て支援センターの開所時間内における本件部屋の使用については、地方自治法の定める「用途又は目的を妨げない限度」に当たらないとして許可をしない市の取扱いも、やむを得ないものと考えます。

申立人には、子育て支援センターの必要性と重要性をご理解いただいた上で、平成〇年に同センターの設置を受け入れていただいたものと思われまますので、今後とも同センターが所期の機能を果たすことができるようご協力いただきたいと希望します。

3 本件申請について

ところで、本件申請についてみれば、その内容は月曜日の午後 7 時から午後 9 時までの間に本件部屋を使いたいというもので、規則午前 9 時から午後 5 時までとされている子育て支援センターの開館時間と重なるものではありませんし、「今後の対応方針（案）」記載の各項目にも反するものではありません。

市は、これまでも、「A 保育園の敷地確保に関して地域住民の協力があつたことに配慮して」、保育園及び子育て支援センターの開館時間外については申立人による使用を認めてきたのであり、今後も「平成〇年度から〇年度までと同様に、保育所及びセンターの開所時間外であれば可能な限り園舎や園庭の利用を認める」方針であるとしています。「今後の対応方針（案）」についても、「新たに何らかの義務を課したり、権利や利益を制限するものではなく、もともと法律上存在していた施設利用上の制限を確認していただく趣旨のもの」ということですので、これらの事情を考えると、申立人が「今後の対応方針（案）」に同意していないというだけで本件申請を不許可とすることに合理性を見出すのは困難です。オンブズマンとしては、本件申請に対するこのような市の対応は、「A 保育園の敷地確保に関して地域住民の協力があつた」という市の認識に反し、地域住民に対する配慮を欠くものであつたと考えます。市は、「今後の対応方針（案）」に同意しない限り申立人による園舎等の使用を一切認めることはできないとのことですが、この点についてはもう一度検討していただきたいと考えます。

(4) 商店街振興組合への指導

【申立ての趣旨】

私は、〇〇商店街振興組合（以下「組合」という。）の組合員であり、組合所有のビル（以下「本件ビル」という。）を賃借して「〇〇」という小売業を営んでいる。

平成 28 年 4 月、熊本地震から〇日ほど経った頃、組合の理事〇名から呼び出され、「危ないので出て行くように。」と本件ビルから立ち退くように要求された。店舗を移転するための補償等はないとのことであったし、この時点では、まだ本件ビルの危険度判定も済んでおらず、外観上も特に危険を感じなかったこともあり、私はこれを拒否した。その翌日、応急危険度判定が行われたところ、本件ビルは「要注意」と判定されたが、判定員の話では、「補修すれば使える」ということだった。

本件ビルからの立ち退きを拒んだ後、組合理事から、まるで私が組合を除名されたかのような扱いを受けるようになった。このことが明らかになったのは、〇月頃に組合が県の補助金を利用して行ったスタンプラリーイベントの時である。このイベントのチラシに「〇〇」の名前がないことを疑問に思ったお客さんが、組合の事務局に問い合わせたところ、職員から、「あの店はもう組合ではありません。」と言われ、驚いて私に教えてくれた。

組合員を除名する場合、商店街振興組合法 24 条、29 条、48 条、84 条等に従い、総会決議や聴聞、通知といった手続きを経る必要がある。しかし、私に対して、このような手続きは一切なかった。

そこで、商業金融課（以下「担当課」という。）に対して電話をかけ、上記のような事情を説明し、「法定の除名手続きも経ていないのに、組合から組合員として扱ってもらえない。組合が適正な手続きに則って対応するよう指導してほしい。」と相談した。

しかし、職員は、「ここは商店街を応援するところです。」と、組合の味方をするような物言いで、まともな対応をしてくれなかった。

また、同じく 7 月頃、担当課に対して本件ビルの罹災証明を申請したところ、私の立会いの下での現地調査が行われないうまま、大規模半壊という認定で罹災証明書が郵送されてきた。本件ビルについては、所有者である組合も罹災証明の申請をしていたようで、現地調査は組合の立会いの下で 2 度行われ、最初の現地調査で半壊と認定され、2 度目の現地調査で大規模半壊と認定されていたようである。しかし、応急危険度判定では「要注意」であって補修すれば使えるという判定だったのに加え、概観上もとても大規模半壊といえるほどの損傷は見受けられず、この認定は、「本件ビルは危険である。」として私を退去させるために組合が猛アピールして認定させたものであるように思われた。

そこで、担当課に連絡し、自分の立会いの下で現地調査を行うよう求めたが、「もう 2 回見た。3 回目は見ない。」などとして断られてしまった。また、認定の根拠を詳細に示した書面の提示を求めたところ、天井がはがれているから何点、床のタイルがはがれているから何点というような明細がファックスで送られてきたが、震災以前から損傷していた部分

が含まれていたり、震災自体ではなくその後の雨漏りで損傷した部分が含まれていたり、大した損傷でもないのに不当に高い点数が付けられていたり、誤った採点がされていた。

その後も何度か担当課に電話をかけ、自分の立会いの下で現地調査をしてほしいこと、組合から不当な扱いを受けているので組合を指導してほしいことなどを訴え、9月○日及び10月○日には上記のような内容を記したファックスも送付したが担当課からは全く連絡がなく、11月○日に○が担当課に電話をかけた際にもまともな対応はしてもらえなかった。

11月○日、担当課から何度か電話がかかってきたが、前日の対応に憤慨していたため、応答せずにいたところ、11月○日、担当課の課長と課長補佐が、突然訪ねてきた。そこで、9月○日及び10月○日にファックスで送付した書面を改めて渡し、組合がどんなにひどいことをしているか説明し、「指導するべきじゃないのか。」と訴えたところ、課長補佐は、「指導できます。」と言った。そこで、組合に対して文書で指導し、その文書を自分にも送ってほしいと頼んだ。また、その場で本件ビルの被災の程度を現地調査してほしいと言うと、課長補佐が「私がやります。」と行って本件ビルの被災状況を確認したので、本件ビルの損傷の一部は震災以前から存在していること、また他の一部は震災後の雨漏り等によって生じたものであり、震災によって生じたものではないことなどを伝えるとともに、課長補佐に対し、この現地調査に基づき、どの部分の損傷が何点か、改めて書面で詳細に説明してほしいと依頼した。

しかし、その後現在に至るまで、担当課が組合を指導した文書や、本件ビルの被災状況についての詳細を示した文書は送られてこない。

担当課は組合を指導できる立場にあるはずであり、現に課長補佐も「指導できます。」と言っていたのに、私に対して不当な扱いをする組合を指導せず、私が求める文書も送ってこないことに納得できない。市は、適切な手続きを経ないままに私を除名同様の扱いにしている組合に、法律を遵守するよう文書で指導し、その文書を私にも交付してほしい。

また、11月○日に私の立会いの下で行われた現地調査に基づき、本件ビルの被災状況についての詳細を示した文書を送ってくれるよう依頼していたのに、それを送ってこないことにも納得できない。市には、上記内容の文書を早急に送付してほしい。

【市からの回答】

1 ○○商店街を指導してほしい旨の要望について

(1) 商店街振興組合に対する指導権限等について

市は、所管する商店街振興組合に対し、商店街振興組合法（以下「法」という。）第84条第1項に基づく検査等を行い、また、法第85条に基づき命令する権限を有しています。

すなわち、法第84条第1項は、「行政庁は、組合の業務若しくは会計が法令若しくは法令に基づいてする行政庁の処分若しくは定款若しくは規約に違反する疑いがあり、又は組合の運営が著しく不当である疑いがあると認めるときは、その組合からその業務若しくは会計に関し必要な報告を徴し、又はその組合の業務若しくは会計の状況を検査することが

できる。」と定め、法第 85 条は、「行政庁は、前条第 1 項の規定により報告を徴し、又は…前条第 1 項の規定により検査をした場合において、組合の業務若しくは会計が法令若しくは法令に基づいてする行政庁の処分若しくは定款若しくは規約に違反し、又は組合の運営が著しく不当であると認めるときは、その組合に対し、期間を定めて必要な措置をとるべき旨を命ずることができる。」と定めています。

(2) 本件の事実関係

平成 28 年 9 月〇日、申立人より、商業金融課（以下「担当課」という。）課長宛で、「〇〇商店街振興組合員であるが、震災後、補助金を使った震災復興スタンプラリーに参加させてもらえない。」「臨時総会への出席を拒まれた。」「法定の除名手続きを経ていないのに、除名扱いと言われた。」旨主張し、市から〇〇商店街振興組合へ指導するよう求める旨の FAX（以下「FAX①」という。）を受信しました。

同年 10 月〇日、申立人より、担当課長宛で、組合が「法令違反」「人権侵犯」「パワーハラメント」をしている旨主張し、市から〇〇商店街振興組合へ指導するよう求める旨の FAX（以下「FAX②」という。）を受信しました。

同月〇日、申立人の妻から担当課へ電話があり、〇〇商店街から不当な扱いを受けている旨の相談を受けるとともに、一度申立人の店舗へ来て欲しい旨の依頼を受けました。

その後、申立人の店舗を訪問するために申立人に複数回電話をかけましたが出られませんでしたので、同年 11 月〇日、事前のアポイントが取れないまま、担当課長及び課長補佐が申立人の店舗を訪問しました。その際、申立人が FAX で主張されていた事実について改めて確認しましたが、『法定の除名手続きを経ていないのに、除名扱いと言われた。』とのことだが、誰がそのような発言をしたのか。」というような具体的な話になるとはっきりした回答をいただかず、誰の、どのような行為が法令違反や人権侵犯、パワーハラメントにあたると考えているのかといった詳細な事実関係を確認することはできませんでした。

同月〇日、〇〇商店街振興組合を訪問して理事長及び副理事長から事情を聴取するとともに、相談役からも電話で事情を聴取しました。その結果、〇〇商店街振興組合からは、「スタンプラリーではお客さんに各店舗を回っていただくことになるが、申立人の店舗が入居している本件ビルは震災によって危険な状態になっているため、ビルの所有者としてお客さんをビルに立ち入らせることができず、申立人の店舗をスタンプラリーに参加させることは見送った。」「本件ビルは危険な状態であるから、所有者である〇〇商店街振興組合として、申立人には本件ビルから退去していただくようお願いしている。しかし、申立人を〇〇商店街振興組合から除名するなどといったことは考えておらず、むしろ、〇〇商店街には他にも空き店舗が多くあるため、申立人にはそれを利用して〇〇商店街で営業を続けて欲しいと考えている。」「たしかに、平成 28 年 9 月〇日に開催された臨時総会については、申立人への案内を見送ったり、申立人の出席を拒んだりしたことはあるが、それは、当該臨時総会が、本件ビルの建替えに関するもののみであり、申立人の利害に関係することではなかったからである。」旨の回答がありました。

(3) 市の見解

以上のとおり、担当課は、FAX①、FAX②及び申立人からの口頭での相談等を受け、〇〇商店街振興組合に対して指導又は法第85条に基づく命令等をする必要があるかどうかを検討すべく、当事者双方に対して事実関係の確認を行っています。

そして、申立人の店舗を訪問した際、申立人が、申立ての趣旨と同様に、主に「法定の除名手続きを経っていないのに除名された」旨の主張をされていたため、担当課は、〇〇商店街振興組合が申立人を除名したか、除名したとすればそのための法定の手続きを経たかという観点から〇〇商店街振興組合への聞き取りを行い、指導の必要性を検討しました。

その結果、申立人の店舗をスタンプラリーに参加させなかったのは買い物客の安全を図るためであり、申立人を総会へ参加させなかったのは総会の議題が申立人の利害に関わることだったからであるなど個別の理由に基づくものであって、〇〇商店街振興組合としては申立人を除名ないし除名扱いとした事実はなく、また今後法定の手続きを経ないままに除名扱いとする意思もないことを確認したことから、〇〇商店街振興組合への指導は不要であると判断したものです。

しかしながら、オンブズマンの調査を受け、改めて調査、検討した結果、市としても、〇〇商店街振興組合が実際に申立人の臨時総会への出席を拒んだとすれば商店街振興組合法上の問題があり、その点については指導の必要があると認識するに至りました。すなわち、商店街振興組合法においては、決議の内容について特別な利害関係を有する理事が理事会において議決権を行使することを禁じる規定はあるものの、総会の決議の内容について特別な利害関係を有する組合員が総会へ出席したり議決権を行使したりすることを否定する規定はなく、申立人が議題について特別な利害関係を有するとしても、臨時総会への出席は認められるべきであったと考えられます。

本件臨時総会においては、商店街等施設等災害復旧補助事業の実施が決議されたとのことであるものの、〇〇商店街振興組合には〇名の組合員がおり、本件臨時総会では議案について出席者全員が異議なく承認したとのことでしたので、申立人の出席によって議決の結果が変わり得たというような重大な問題は生じていないものと認識していますが、市としては、〇〇商店街振興組合に対して改めて詳細な事情を確認し、今後総会の運営が法に則って適切になされるよう、口頭での指導を行いました。

2 り災証明書に関する要望について

(1) り災証明書について

店舗や事業所（以下「店舗等」という。）として利用されている建物のり災証明書は、被災した事業者が融資等の支援制度を受けるにあたり必要となる場合があることから、被災者支援のために交付しているものです。

程度認定が必要な店舗等のり災証明書は、申請を受け、写真による確認及び現地調査を行い、判定会議を経て発行されます。審査は、現地調査等によって確認された客観的な損傷状況に基づいて行いますが、認定に不服がある場合には、二次調査の申し込みをしい

ただくことが可能です。二次調査の申し込みがあった場合には、再度現地調査を行い、改めて損傷状況等を確認した上で、判定会議を経てり災証明書を発行します。また、り災証明は被災者支援の目的で発行するものであって、り災証明における認定は重ければ重いほど支援制度を受けやすくなるものであるため、被災者支援のためにはり災証明における認定が実際の被災の程度より軽くあってはならないと考えられることから、市においては、二次調査後の認定に対して、なお認定が軽すぎるとの不服の申出があった場合には、二次調査のやり直しも行っています。

なお、同一の建物について、所有者と賃借人がそれぞれにり災証明書の発行を申請されることがありますが、その場合、それぞれの申請に基づいて別個に現地調査を行うことはありません。これは、現地調査は建物の損傷状況を客観的に確認するものであって、誰の申請にもとづいて現地調査を行ったかによって結果が異なるものではないからです。

また、現地調査時点で現存する損傷が熊本地震によって生じたものでないことが明らかである場合には、当該損傷はり災証明の認定の基礎には含まないこととしておりますが、そのような例外的な場合を除き、原則として、現地調査時点で現存する損傷状況に基づいて審査を行うこととなります。

(2) 本件の事実関係

本件においては、平成 28 年 5 月〇日に〇〇商店街振興組合から同組合所有のビル（以下「本件ビル」という。）に係るり災証明申請書の提出を受け、同月〇日に一次調査を行って同年 6 月〇日にり災証明書を発行しましたが、同月〇日に二次調査の申請があったことから同年 7 月〇日に二次調査を行い、同月〇日に大規模半壊の認定でり災証明書を発行しました。

他方、申立人からは、同年 8 月〇日に本件ビルに係るり災証明申請書の提出を受けました。このとき、本件ビルについては、既に〇〇商店街振興組合の申請に基づいて二次調査を実施しておりましたので、その結果に基づき大規模半壊の認定でり災証明書を発行しました。

その後、申立人からお電話があり、「大規模半壊では認定が重過ぎる、現地調査をやり直して欲しい。」旨訴えられましたが、そのような再調査はできない旨ご説明したところ、「大規模半壊の内容が知りたい。」旨訴えられたため、同年 9 月〇日、二次調査の際に作成した調査票を FAX にて送付しました。

また、同年 11 月〇日に申立人の店舗を訪問した際にも、大規模半壊の認定に不服を述べられたため、二次調査の調査票を確認していただきながら本件ビルの損傷状況について説明し、本件ビルの損傷状況では大規模半壊という認定もやむを得ないと市の見解を説明しました。

(3) 市の見解

申立人は、「11 月〇日に私の立会いの下で行われた現地調査に基づき、本件ビルの被災状況についての詳細を示した文書を送ってくれるよう依頼していたのに、それを送ってこな

いことにも納得できない。」と主張しておられますが、上記のとおり、平成 28 年 11 月〇日に申立人の店舗を訪問した際には、二次調査の調査票と本件ビルの損傷状況を照らし合わせ、本件ビルが大規模半壊と認定されることもやむを得ない旨を説明したのであって、現地調査を行ったわけではありません。したがって、これに基づいて調査票等の文書を作成することはありませんし、そのような文書を送付する旨のお約束をすることもありません。

先に述べたとおり、本件ビルについては既に二次調査まで終了しており、認定が軽すぎる旨の不服がある場合には二次調査のやり直しも検討しますが、申立人が主張されるように認定が重過ぎるという不服に対して二次調査のやり直しは行っておりませんので、ご理解くださいますようお願い申し上げます。

なお、申立人は、「応急危険度判定では『要注意』であって補修すれば使えるという判定だったのに加え、外観上もとても大規模半壊といえるほどの損傷は見受けられず、この認定は、『本件ビルは危険である。』として私を退去させるために組合が猛アピールして認定させたものであるように思われた。」と主張しておられますが、応急危険度判定とり災証明の際の審査は目的も項目も異なるため、応急危険度判定の結果が「要注意」であったとしても、り災証明において大規模半壊と認定されることは当然あり得ることであり、不合理なことではありません。また、当然のことながら、り災証明の認定は客観的損傷状況のみに基づいて行っており、申請者の意思如何によって認定が変わるものではありませんので、どうぞご安心ください。

3 今後の方針について

市では、今後も、商店街振興組合に関して、商店街振興組合法に違背し、又は違背が疑われるような事実が確認できた場合には、適切な指導を行ってまいります。

また、罹災証明に関しましても、ご不明な点についてお問い合わせがあれば、可能な限り丁寧に対応してまいります。

【オンブズマンの判断】

本件では、二つの苦情が申し立てられています。第一は、〇〇商店街振興組合（以下「組合」という。）が、法定の除名手続きを経ずに申立人を除名し、組合員として取り扱っていないことを指導してほしい旨を市に要望したのに対応をしてくれなかったということ、第二は、平成 28 年 11 月〇日の現地調査に基づき、本件ビルの被災状況の詳細について示した文書を送ってくれるよう求めたのに応じてくれない、ということです。申立人においては、二つの苦情が一体のものと考えておられるようですが、論点が異なりますので、別々に検討します。

1 市による組合への指導に関する苦情について

(1) 申立人が組合から除名されたかどうかについて

申立人が、市に対して、組合に対する指導を求めたのは、「法定の除名手続きを経ていないのに組合から除名された」ことを理由とするものであったため、市において組合から聴

き取りを行ったところ、組合では「除名したことはなく、除名することも考えていない。」旨回答したということです。申立人においても「除名の手続きは一切なかった。」と申し立てていますから、組合が申立人を除名した事実はなかったものと認められます。申立人は、お客さんから、「組合の事務局に問い合わせたところ、職員から『あの店はもう組合員ではありません。』といわれた」旨聞いたと主張しますが、それは伝聞ですから、裏付けとして十分ではありません。

(2) スタンプラリーに参加させなかったことについて

そこで、申立人が除名されていないのに組合員として扱ってもらえなかった旨の主張について検討します。申立人は、「〇月の組合スタンプラリーイベントに自分の店舗が参加させてもらえなかった」旨主張します。市が調査したところ、組合が、申立人の店舗をスタンプラリーに参加させなかったことは事実ですが、その理由は、「申立人の店舗が入居している組合所有の本件ビルは、震災によって危険な状態になっているため、ビルの所有者としてお客さんをビルに立ち入らせることができなかつたため」であるということでした。

市においては、本件ビルが「要注意」の危険度判定や「大規模半壊」の被害認定を受けていることから、申立人の店舗を参加させなかった理由が買物客の安全を図るためであれば、立入りを規制しても不当とは言えず、組合を指導する必要はないと判断したということです。組合の行為が法令違反の疑いがあるとか、組合の運営が著しく不当である疑いがあると認めることはできず、この点について市が組合を指導しなかつたとしても、その対応に不備があつたとは言えないものと考えます。

(3) 臨時総会をめぐる問題について

「苦情申立ての趣旨」には明記されていませんが、申立人が市の担当課に送ったファックスには「9月〇日、当店舗も議題になっている臨時総会が開かれ、出席しようとしたら〇人の理事が来て、当店舗は呼んでいない…と入室を拒まれた。」旨の記載があります。組合員である申立人を、組合の臨時総会に出席させなかつたということが事実であれば、組合の運営上問題とすべきものと考えます。市の調査によると、組合が申立人に臨時総会の開催通知を出さず、臨時総会に出席させなかつた事実が認められ、その理由は「当日の臨時総会の議題が、申立人の利害に関わるものであつたから」ということのようにでした。

商店街振興組合法（以下「法」という。）の規定によると、臨時総会は「必要があるときは定款で定めるところにより、何時でも招集することができる」（法第58条第1項）が、総会の招集は、「会日の十日前までに、会議の目的たる事項を示し、定款で定めた方法に従ってしなければならない」とあります（法第60条）。総会は、組合員が直接に参加し、決議により組合の基本的意思決定を行う機関であり、組合員は議決権及び選挙権を有します（法第21条第1項）から、組合員であれば誰でも通知を受けて出席し、議決権を行使する権利があります。したがって、申立人が臨時総会の通知を受けず、総会への出席を拒否され、議決権を行使できなかつたものとするれば、組合の行為は法令違反である疑いがあります。

組合が、申立人に臨時総会の通知をせず、出席をさせなかった理由は、「臨時総会の議題が申立人の利害に関わるものであったから」ということですが、理事会については、「特別の利害関係を有する理事は、議決に加わることができない。」という規定がありますが（法第48条第3項、第1項）、総会についてはそのような規定はありません。そこで、市においてその事実を把握した場合は、組合を指導すべきであったと考えます。「市からの回答」によると、後日、「市としては、〇〇商店街振興組合に対して改めて詳細な事情を確認し、今後総会の運営が法に則って適切になされるよう、口頭で指導を行いました。」ということですので、すでに不備は是正されたものと考えます。

なお、申立人は文書での指導を求めておられたようですが、指導の方法については市が裁量を有しており、本件において文書での指導を行わなかったことが不合理であるとは認められませんので、口頭での指導でも問題はなかったものと考えます。

2 り災証明書に関する苦情について

(1) 応急危険度判定と被害認定調査によるり災証明書について

応急危険度判定は、余震による建物の倒壊などから人命にかかる二次的災害を防止するために、地震直後に実施されるもので、「危険」「要注意」「調査済」の3段階に判定され建物の見やすい場所に表示するものです。これに対して、被害認定調査は、被災した住宅等の被害の程度（全壊、大規模半壊、半壊、一部損壊）を認定するために実施されるもので、被災した建物の損傷状況を調査し、認定結果に基づき、被災者に「り災証明書」が交付されます。応急危険度判定と被害認定調査は、その目的と調査方法を異にする別個の制度でありますから、応急危険度判定の結果が「要注意」であっても、被害認定が「大規模半壊」となることは十分ありうることで、不自然でも不都合でもありません。

(2) 申立人が求める文書の交付等について

本件の被害認定調査、り災証明書交付及びその後の現地での対応に至る経緯は、「市からの回答」に説明されています。被害認定調査は、客観的に建物の被害の程度を調査するものですから、申請者が誰であるかによって認定結果が異なるというものではありません。建物の所有者と賃借人から、それぞれにり災証明申請があったとしても、申請に応じて重複して調査を行う必要はありません。賃借人である申立人の申請に対しては、すでに所有者の申請に応じて実施した被害認定調査によって認定された「大規模半壊」のり災証明書が交付されていますし、その他の申立人の要望に対する市の対応にも不備があるとは認められません。不明な点があれば、市の担当者から説明を受けてください。

(5) 複数の建物のり災証明書交付

【申立ての趣旨】

平成28年熊本地震により店舗が被災したため、商業金融課（以下「担当課」という。）に対し、罹災証明を申請したところ、半壊の認定を受けた。この店舗については、同じ敷地内に店舗と倉庫の2軒の建物があったため、申請の際、「別々に罹災証明書を出してもら

えないか。」と言ったが、取り合ってもらえず、2軒の建物について半壊ということで、罹災証明書は2軒分を併せた1つしかもらえなかった。

その後、2軒のうちの1軒についてのみ解体しようと考え、震災廃棄物対策課へ公費解体の申込みに行ったが、「解体する方1軒のみの罹災証明書が必要になるかもしれない。」と説明されたため、前もって、同年11月〇日、担当課に「1軒ずつ別個の罹災証明書を出してもらえるか。」との確認の電話をした。

電話を受けたA氏から、「罹災証明書は2軒に分けて出せます。もう一度申請に来てください。」と言われたが、申請時にお願いしたときは取り合わなかったのに出向いて来いというのはおかしいと思ったため、「あなたたちは人を動かして自分たちは座っているだけですか。」と尋ねたら、「そうですね。」と開き直ったような一言だった。また、「以前、罹災証明を申請した際に提出した書類の書き直しをお願いしたい。」と言ったが、「なんでうちがせんといかんのか。お宅がしなきゃいけないことでしょう。」と言われてしまったため、「それじゃ、解体の担当部署から確認されたら、そちらから半壊と伝えてくれるのですか。」と聞いたが、「できるかどうかわからない。」との回答だった。そこで、「役所は縦のつながりはあるのに、横のつながりはないのですか。」と尋ねると、「あつ、そうです。」と淡々とぶっきらぼうな言い方で、電話越しでも横着な態度が目につかぶようだった。あまりにぞんざいな対応で腹が立ったので、課長や係長など上司の名前を教えるように言ったが、「なんでですか。今のことに対しての返事は同じです。係長は今出ています。」と突っ返されてしまった。

最初に罹災証明の申請をした際、2軒それぞれの罹災証明書を出すよう頼んだのに取り合ってもらえなかったことが納得できない。二度手間になるのに、なぜ最初から別個に罹災証明書を出してくれなかったのか。また、電話した際の対応者が、あまりにも人の神経を逆撫でするような言い方だったことが納得できない。

【市からの回答】

1 事業所等のり災証明書について

(1) 事業所等のり災証明の概要

事業所等のり災証明書とは、災害による被害の事実や程度等を証明する書面で、被災した事業者が融資等の支援制度を受けるにあたり必要となる場合があることから、被災者支援のために交付するものです。

事業所等のり災証明書を交付するまでの一般的な流れですが、程度認定が必要な場合は、被災者からの申請後、内閣府の指針に基づき、写真による確認及び現地調査が行われ、判定会議において被害の程度を認定し、り災証明書が発行され、申請者又は代理人等の送付先へ郵送することとなります。原則として、申請者又は代理人が商業金融課の窓口において、り災証明申請書（以下「申請書」という。）及びり災建物の写真を提出して申請していただく必要がありますが、来庁が難しい場合は郵送でも受け付けております。

(2) 複数の建物のり災証明書の申請及び交付について

複数の建物のり災証明書を必要とする場合は、原則、建物の数に応じた申請書の提出をお願いしているところです。その理由は、申請書及びり災証明書の様式が建物ごとの記載を前提としたものとなっていること、程度認定が必要な場合は建物ごとに被害認定調査を行うこと、その結果次第では一つの申請の中で二次申請・調査を行う建物とそうでない建物が出てくるなど、申請管理が困難になる場合が考えられることによります。したがって、原則として、事業者から建物ごとに申請書を提出いただき、被害認定調査を行った上で損傷の程度に応じ、建物ごとに一部損壊、半壊、大規模半壊、全壊の4段階の程度認定を行い、り災証明書を交付しております。

ただし、被害認定調査の際にはじめて、申請者からの申出等により程度認定を必要とする建物が複数あることが判明した場合、申請者の都合等により申請書1通で複数の程度認定を必要とする建物がある場合などは、複数の建物の程度認定を1通のり災証明書に記載して交付する場合があります。この場合、あくまで一つの申請の扱いとなるため、複数の建物についてそれぞれ別個のり災証明書を交付することはできません。

本件の場合、申立人から申請書が1通提出され、店舗と倉庫の複数の建物について程度認定を必要とするケースであり、いずれの建物も程度認定が同じであったことから、店舗と倉庫をまとめて「半壊」と記載した1通のり災証明書を交付しました。

2 申立人に対する説明について

平成28年熊本地震後、1日に500人にもものぼる来客等があったため、不明な分もありますが、申立人とのやり取りは概ね以下のとおりです。

平成28年5月〇日、申立人が商業金融課に来課され、り災証明の申請を行われました。

後日、申立人が再度来課され、先日申請したり災証明について、同一敷地内に店舗と倉庫の2軒が建っているため、別々に見てもらいたいとのことでした。その際、り災証明書を2軒別々に判定し、別々の証明書を出してもらうことは可能かとのご質問があったため、申請書1通に対しては1通のり災証明書を発行すること、棟ごとに分けて申請書をご記入いただければ、それぞれの棟ごとのり災証明を交付することは可能であること、印鑑をお持ちであればこの場で受け付けることなどを説明しました。申立人が、「今日は印鑑を持ってきていない。そもそも以前申請したときには別々に出せないと言われた。」との主張をされたため、そのような説明をしたのであれば申し訳ないが、印鑑をお持ちいただければいつでも申請は可能であることを説明しましたが、「そちらの間違いなのに、どうして私が持って来ないといけないのか。」との主張を繰り返され、結論が出なかったため、別の職員と交代して説明を続けたところ、被害認定調査の際に別々に物件を見ることでご理解いただいたものと思いました。

同年6月〇日、現地にて一次調査を実施したところ、店舗、倉庫ともに一部損壊の判定であり、同月〇日、一次調査結果に基づきり災証明書を申立人宛に送付しました。

同月〇日、申立人から二次調査の依頼があり、同年7月〇日、現地にて二次調査を実施

したところ、店舗、倉庫とも半壊の判定であり、同月〇日、二次調査結果に基づき災証明書を出し、申請人宛に送付しました。

同年 11 月〇日、申請人が来課され、公費解体の申請に必要な災証明書を持参されていなかったため、商業金融課の窓口にて災証明書の再発行を依頼され、再発行を行いました。

同日、申請人からお電話があり、「先ほど解体の件で震災廃棄物対策課に行ったら、同じ敷地内にある 2 軒の建物について、1 軒ずつ災証明を出してもらいたいと言われた。1 軒ずつ出すことは可能か。」とのご質問があったため、調査票にて状況を確認するため証明番号を尋ね、「確認しますので少々お待ちください。」と伝え、電話を保留にしたまま、確認を行いました。数分後、申請人から再度電話があり、別の者が対応したところ、「いつまで待たせるのか。電話をかけなおすように。」とのことだったため、調査票を確認後、申請人へ架電しました。お待たせしたことを謝罪したところ、時間がかかるなら保留をやめてかけ直すべきである旨言われたため、「申し訳ありません。」と再度謝罪した上で、災証明を 2 軒に分けて出すことは可能だが、別途申請をしていただく必要があることを説明しました。申請人が、「申請時には出せないと言ったのに、今さら出せるから来いというのはおかしいし、二度手間になる。」「役所は人に来るように言って自分たちは座っているだけか。」などと言われたため、「当時のやり取りについては何とも言えませんが、申し訳ないが再度印鑑を持参し手続きしてもらえば、その場で発行が可能です。また、来所が困難であれば郵送で送っていただくことも可能です。」と説明しましたが、「郵送料がかかるから送付もしたくない。」と言われたため、「1 軒ごとの災証明書が必要かどうかまだ分からないようなので、提出の必要性が出た場合に商業金融課へ印鑑を持って来ていただき、そのまま震災廃棄物対策課へ提出すれば、二度手間にもならず済むと思います。」と提案しましたが、申請時に 2 軒受け付ければよかつた旨の発言を繰り返されたため、「当時のやり取りについては申し訳ないが何とも言えません。」と答えたところ、上司の名前を教えるように言われたので、課長名を回答しましたが、申請人が、「そうではなく以前申請に行ったとき窓口で対応した課長や係長の名前は。」と尋ねられ、その者に交代するように言われたため、担当主査の名前を伝え、別の電話の対応中であることを伝えたところ、「もういい。」と言われたので、「すみませんが、災証明の手続きについては先ほど説明したとおりでお願いいたします。」と再度お伝えしました。

3 今後の方針について

本件については申請書が 1 通しか出ておらず、店舗と小屋それぞれの災証明書を別個に交付することはできませんが、改めて、1 通の災証明書の中で店舗と倉庫の判定結果をそれぞれ記載して 2 軒それぞれが半壊であることが明確に確認できるようにしたり災証明書を再度発行いたします。なお、公費解体の申請をされるに当たり、当該再発行の災証明書で問題ないことを震災廃棄物対策課にも確認しておりますので申し添えます。

また、電話の対応につきましては、日頃より親切・丁寧な対応に努めているところでご

ざいますが、申立人に大変不快な思いをさせることとなり、申し訳なく思っております。今後、この様なことがないように更に努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 本件の経緯及び申立人と市の担当者との電話のやり取りに関する市の認識については、「市からの回答」に記載されていますが、申請時に、り災証明書の交付について申立人に対しどのような説明がされたのかなど一部に不明な部分があります。全体として、お互いの意思疎通が十分ではなかったような印象を受けますが、担当者が、申立人に対して電話を保留にしたまま長く待たせたことや受け答えで不快な思いをさせたことなどについては、市において謝罪しており、今後、このようなことがないように努めるということです。

2 申立人において公費解体の申請をするにはどうすればよいかについては、「市からの回答」に記載がありますが、要約すると以下のとおりです。

り災証明書の申請は、原則として建物ごとに1通のり災証明申請書の提出を受け、申請ごとに被害調査をしてり災証明書を交付します。しかしながら、申立人のように、2棟の建物について1通の申請書が提出された場合には、被害調査を行って1通のり災証明書を交付することもあります。

2棟の建物について1通のり災証明書が交付された場合、そのり災証明書で1棟のみの建物の公費解体申請ができるかについては、り災証明書の記載で各建物の判定結果が確認できるのであれば、公費解体の申請を受け付けるそうです。このことは、震災廃棄物対策課にも確認済みであるということです。

本件では、平成28年7月〇日に交付済みのり災証明書の記載では、2棟の建物の特定が十分ではなく、市においては、改めて、店舗と倉庫がそれぞれ「半壊」である旨を記載したりり災証明書を発行し、申立人に送付するということですので、そのり災証明書によって公費解体の申請を行ってください。

（6）調整池の管理の引継ぎ

【申立ての趣旨】

〇月上旬に購入した自宅の隣に管理されていない調整池（以下「本件調整池」という。）があり、内部一面に背の高い植物が繁茂している。本件調整池は、植物のせいで本来の貯水能力は失われているようだし、植物が詰まって水の排出についても能力が十分には発揮されていない状態のように思われる。また、調整池を囲んでいる金属性の柵もぼろぼろで危険な状態である。柵には調整池の管理者を表記したプレートが設置されていたが、インターネットで調べてみたところ、そこに記載された管理会社は数年前に倒産していた。

そこで、〇月上旬、B土木センター河川公園整備課（以下「担当課」という。）に対し、このような調整池は市で管理してくれないのかと電話で問い合わせた。対応した年配の男性職員の話では、「本件調整池については、数年前から自治会や元管理会社より相談が来て

おり、自分も把握している。しかし、ポンプが壊れているなど、基準に適合していない状態であり、現状のまま市に引き継がれるのは困る。予算のこともある。」というようなことだった。ひとまず、本件調整池の引継ぎについて現在どういう状況になっているか確認したうえで連絡をもらうよう約束し、連絡先を伝えた。

その後、調整池の管理は通常どうあるべきなのかを調べていると、国がガイドラインを出していることが分かった。それによれば、調整池については基本的に自治体が管理すべきこととされていた。

1 回目の相談から約 3 日後、担当課からの連絡がないため、再度担当課に電話をかけた。すると、1 回目と同じ男性職員が出たため、その後の経緯を尋ねたが要領を得ず、上司に替ってもらった。替った上司に対し、国のガイドラインでは自治体が管理すべきことになっているのではないかと尋ねてみたところ、「近々部署内で会議があるので、そこで話し合い、結果を連絡する。」とのことだったため、再度連絡先を伝えて電話を切った。しかし、それから約 3 ヶ月が経った現在も、担当課からの連絡はないままである。

先日の大雨のとき、本件調整池は、植物のせいで排水ができていないのか、あと 50 センチほどで雨水があふれるというところまで水がたまり、隣接地に居住している私は恐怖で眠れないくらいだった。雨が降っていないときでも、繁茂した植物は自宅の柵まで伸びてくるし、虫もわいてくるなど、衛生上問題がある。

このような状況で、①現在に至るまで市が調整池の管理を引き継いでいないこと、②2 度の相談の際、担当課から私に連絡すると言ったのに、結局連絡がなかったことの両方に不満がある。市には、本件調整池の管理を引き継いでもらいたい。仮に、法令やガイドラインに照らして市が管理する必要がないという判断をしているのであれば、なぜそのように判断しているのか明確に説明してほしい。

【市からの回答】

1 調整池の管理及び引継ぎについて

(1) 調整池の管理及び引継ぎに関する一般的な考え方について

調整池は、宅地開発等を行う際に、土壌がアスファルト等の人工物で覆われることで本来土壌に浸透するはずの雨水が近隣の河川等に流れ込み、水量が増加して河川が氾濫したり、道路が冠水したりすることを抑制するために設置するものです。したがって、宅地開発等の民間事業に伴って設置される調整池については、本来、宅地開発を行う業者等によって適切に管理されるべきものです。

旧建設省が作成した「宅地開発に伴い設置される流出抑制施設の設置及び管理に関するマニュアル」（以下「マニュアル」という。）においては、「恒久調節池を設置する場合は、原則として地方公共団体がその管理を行うものとする。」「暫定調整池を設置する場合においても、管理者について別段の定めをしない限り、地方公共団体が行うことが望ましい。」と記載されており、恒久調整池、暫定調整池のいずれについても、地方公共団体が管理す

ることが望ましいものとされていますが、これは、宅地開発に伴い設置される調整池等が「埋め立てられる等その維持管理が適切に行われていない事例が指摘されて」いたなどの経緯を踏まえて作成されたものであり、宅地開発等の民間事業に伴って設置される調整池が本来的には宅地開発を行う業者等によって適切に管理されるべきものであることを否定するものではありません。

しかし、民間の管理者において適切な管理を行うことができない場合に、防災等の公益的観点から、公的機関においてその管理を引き継ぐ必要があることについては市も認識しているところであり、旧建設省のマニュアル作成に先立つ平成9年9月1日には、既に「調整池引継ぎ要綱」（以下「要綱」という。）を制定し、民間所有の調整池の管理を引き継いできたところです。もっとも、調整池の維持管理には少なからぬ費用が必要となることもあり、市においては、民間所有の全ての調整池を無条件に引き継ぐのではなく、要綱所定の一定の要件を充たした調整池についてのみ、引継ぎの対象としております。

具体的には、まず、要綱第4条により、引継ぎの対象となる調整池は、公共的機能を有し、かつ一定の技術基準に適合する調整池に限られています。次に、調整池の引継ぎの申請を受け、市において第4条所定の要件を充たすと判断した場合であっても、実際に調整池を引継ぐにあたっては、さらに要綱第6条所定の要件を充たす必要があります。要綱第6条柱書きには、「申請者は、申請者の負担で次の各号に定める要件を備えた上で、…無償で熊本市に当該調整池用地等を移転させなければならない。」と定めているところ、同条第4号には、「既存施設の機能・構造に不備又は破損等があり、維持管理等に支障をきたす場合は、これを復旧し、又は設置しなければならない。ただし、市長が特に認めるものはこの限りではない。」と定めており、引継ぎを求める調整池に不備又は破損等があるために当該調整池の維持管理等に支障をきたす場合には、原則として引継ぎを求める申請者の負担で支障を解消していただくこととなります。

（２） 本件調整池について

ア これまでの経緯

申立人は、「現在に至るまで市が調整池の管理を引き継いでいないこと」に納得できないと主張しておられるところ、たしかに、本件で問題とされている調整池（以下「本件調整池」という。）は、現在のところ、市の管理下にはありません。しかし、市は、本件調整池について「市が管理する必要がない」と判断しているわけではなく、むしろ、市が管理を引き継ぐ方向で調整を進めているところです。本件調整池の引継ぎに関しては、市の意思決定や引継ぎの手続きに長期間を要しておりますが、その経緯は以下のとおりです。

本件調整池は、昭和○年の宅地開発に関連して造成されたものであり、もともとは株式会社A（以下「A社」という。）が管理していたものの、平成○年度にA社が民事再生手続きを開始して以降は管理不全の状態となり、平成○年にA社が清算決了したことにより管理者不在になったと伺っています。

平成○年、地元住民から本件調整池を市で管理してほしいとの要望を受けるとともに、

A社元清算人から、本件調整池を市で引き継いでもらうための条件等について教えてほしいと問い合わせがありました。A社は、本件調整池の他にも市内各地に調整池や公衆用道路などの施設を所有しており、それらの施設についても市に引き継いでもらいたいとのことで、各関係部署に相談しておられました。

同年〇月〇日、地元住民やA社からの相談を受け、まず、本件調整池の所在地区を所管しているB土木センター河川公園整備課において、本件調整池が要綱所定の引継ぎ要件を充たしているか否かを確認するために現地調査を行いました。同課には電気系統の専門知識を有する職員が配置されておらず、主に土木の観点からの調査となったため、この時点では本件調整池から雨水を排出するためのポンプ等についての調査は行いませんでしたが、本件調整池には土砂が堆積しており、本来の機能を発揮することができない状態であることを確認しました。

同年〇月〇日、地元自治会長、A社元清算人、河川課の三者で本件調整池の引継ぎについて協議を行いました。河川課からは、本件調整池を引き継ぐためには調整池の所有者から調整池敷地等の譲渡について同意を得る必要があること、本件調整池は要綱第6条第4号に照らして現状のまま引き継ぐことは難しく、少なくとも土砂を除去していただく必要があることなどを説明しましたが、A社が土砂の撤去費用等を負担するのは困難であるとの回答であり、地元自治会としても土砂の撤去等を行うことは難しいとの回答でした。

もっとも、本件調整池の敷地を譲渡する旨の意思は同日の協議でも確認できたため、市での引継ぎに向けて土砂の撤去等の条件について協議を継続することとしました。

平成〇年〇月〇日、A社元清算人、土木管理課、B土木センター総務課、C土木センター総務課、D土木センター総務課が集まり、A社が市内各地に所有していた調整池や公衆用道路を市が引き継ぐことができるかどうかについて、各地域を所管する土木センターによる調査結果の報告を行いました。この時点で、本件調整池の所在地を管理するB土木センターとしては、本件調整池は土砂が堆積するなどしており維持管理に支障がある状態ではあるものの、市道側溝からも雨水が流入するなど公共的な機能を有していると認められたことから、要綱第6条第4号ただし書きに定められた「市長が特に認めるもの」として例外的に現状のまま引き継ぎを受けることもやむを得ないとの判断に至っております。

なお、平成〇年〇月〇日の協議からこの時点までに長期間経過しておりますが、これは、前述のとおりA社は市内各地に引継ぎを求める施設を所有していたところ、引継ぎに伴う敷地の譲渡に関してはそれらを一括して譲渡する旨の意向であり、市としては予めすべての引継対象物件について引継ぎの可否を調査検討する必要があるなどの事情によるものです。A社が引継ぎを求めていた物件は、その種類も数も多く、また権利関係が複雑なものもあったため、物件の現状や引継ぎにあたっての問題点を確認し、検討する作業に相当の期間を要しました。また、引継ぎの可否を決定するにあたっては、各物件の種類や所在地ごとに異なる担当部署間である程度統一した方針を出す必要もあり、その調整にも時間を要したものです。

同月〇日、市がA社から引継対象物件の譲渡を受けるために必要な書類等について、A社元清算人に説明を行いました。この時点でA社は既に清算決了の登記を行い、清算人も不在となっていたため、市に対して引き継ぎ対象物件を譲渡するために改めて裁判所から清算人の選任を受ける必要がありました。しかし、そのためにはA社元株主の承諾が必要であるところ、A社の株主であった企業も当時既に倒産しているなどの事情があったため、手続きには時間を要することが予想されました。

実際にA社の復活登記手続きが完了したのは平成〇年〇月〇日であり、同日、B土木センター総務課において、調整池や公衆用道路の敷地について市がA社から譲渡を受けるために必要な各種書類の提出を受け、本件調整池についても敷地の譲渡を受けるための書類が提出されました。

平成〇年〇月、河川課から電気系統の専門知識を有する職員を派遣し、本件調整池の雨水を排出するためのポンプの状態を調査しました。この調査により、本件調整池から雨水を排出するためのポンプが故障していることが発覚しました。

市としては、土砂の除去等については市で費用を負担することもやむを得ないと判断していたところでしたが、ポンプの修理も市の負担で行うということになれば、さらに多額の費用を要することになります。そこで、同年〇月、A社清算人に対し、A社の負担でポンプを修理することができるか確認を行いました。やはりA社が修理費用を負担することは困難であるとのことでした。

そのため、市において、本件調整池のポンプが修理可能な状態であるか、修理が困難である場合、ポンプの取替えにどれだけの費用を要するか、その予算を確保できるかなどについて調査、検討を行い、本件調整池の引継ぎに向けて課内で協議を重ねていたところ、平成〇年〇月、申立人から本件調整池についてご相談を受けるに至りました。

イ 今後の見通し

以上のとおり、本件調整池には土砂が堆積し、ポンプも故障しているなど、その機能に不備があるために維持管理に支障を生じる状態となっており、本件調整池を現状のまま引き継ぐという判断を行うに当たっては慎重を期す必要があったほか、本件調整池の現所有者であるA社が既に清算決了の状態であったなど手続きを進める上での障害も多かったことから、本件調整池に関する市の意思決定や引継ぎ手続きには相当の時間を要しているところです。

しかし、本件調整池には市道側溝からの雨水の流入が確認できることから公共的機能を有すると判断できるほか、仮に土地所有権が第三者へ移転された場合には現機能以外での土地利用が懸念されることから、市としては、例外的な取扱いではありますが、本件調整池を現状のまま引き継ぐ方向で準備をすすめております。実際に市が本件調整池の管理を引き継ぐにあたっては、管理費用の予算化など検討事項もまだ残っているところではありますが、平成〇年度内を目処に引継ぎを完了できるよう努めているところです。申立人におかれてはご不安な状況でお困りのことと存じますが、以上の点については、どうかご

理解いただきたいと考えております。

2 申立人への対応について

「2度の相談の際、担当課から私に連絡すると言ったのに、結局連絡がなかった」とのお申立てに関する市の見解は以下のとおりです。

平成〇年〇月〇日午後、申立人よりB土木センター総合窓口へお電話があり、本件調整池周りのフェンスの忍返しが申立人宅敷地内へ越境していること、フェンスの老朽化、本件調整池内部の除草についてのご相談をいただきました。対応した職員は、財産関係に関するご相談であったため総務課管理財産班へ事実関係を問い合わせ、本件調整池は市の所有物件ではなく、また市が管理するものでもないことを確認し、ご相談の内容については本件調整池の管理者ないし所有者へご相談いただくよう申立人へ連絡しました。また、総務課管理財産班の職員からも、同様に申立人へ説明を行っており、1回目のご相談に関しては、必要な連絡・説明を行っていたものと認識しております。

一方、申立ての趣旨にある2回目のご相談に関しましては、本件申立てを受けて記録を確認したものの、申立人からご相談を受けた旨の記録が残っておりませんでした。しかしながら、申立人の1回目のご相談から2日後の同月〇日午後、B土木センター河川公園整備課及び総務課管理財産班において本件調整池引継ぎに関する協議が行われており、「約〇日後に再度電話をかけ、近々行われる部署内での会議の後に連絡をもらう約束をした」旨の申立ての趣旨とほぼ一致することから、市としても、申立人からのご相談はたしかにあったものと認識しております。

ご相談をいただき、連絡する旨のお約束をしていたにも関わらず適切に対応できなかったことについて、深くお詫び申し上げます。

本件申立てを受け、申立人へのご連絡が確実に行われなかった原因や、ご相談をいただいた記録が残されていなかった原因についても調査を行ったものの、既に相当期間が経過している上に熊本地震の混乱等もあり、〇月初旬頃の職員の記憶は鮮明ではなく、その原因を明らかにすることはできませんでした。おそらく、本件調整池に関する方針が固まり次第申立人へご連絡するつもりであったものの、〇月〇日の会議では方針を確定するには至らず、次回以降の会議で方針が固まるのを待つ間に熊本地震が起り、復旧業務等のために本件調整池に関する業務を含む通常業務が中断されてしまったことから、申立人への連絡も失念してしまったものと考えます。

今後はこのようなことがないように、ご相談いただいた内容やお約束した内容については確実に記録を残し、また確実に担当者へ引き継ぐよう努めてまいります。

【オンブズマンの判断】

1 現在に至るまで市が調整池の管理を引き継いでいないことについて

申立人は、「現在に至るまで市が調整池の管理を引き継いでいないこと」に不満があるとして、「市には、本件調整池の管理を引き継いでもらいたい。仮に、法令やガイドラインに

照らして市が管理する必要がないという判断をしているのであれば、なぜそのように判断しているのか明確に説明してほしい。」と求めておられます。

この点についての市からの回答は、「本件調整池に関する市の意思決定や引継ぎ手続きには相当の時間を要している」ものの、「平成〇年度内を目処に引継ぎを完了できるよう努めている」というものであり、市は、既に本件調整池の管理を引き継ぐ方針で調整を進めているということです。

申立ての趣旨及び市からの回答によれば、本件調整池の管理について申立人が市に相談したのは平成〇年〇月上旬であったものの、市は、それより数年前の平成〇年には、本件調整池の所有者であった株式会社A（以下「A社」という。）や地元住民から、本件調整池の管理について最初の相談を受けていたようです。市も「本件調整池に関する市の意思決定や引継ぎ手続きには相当の時間を要している」と認めているように、市は、約6年以上も前に本件調整池が管理不全の状態にあることを認識していながら、現在に至るまで本件調整池の管理を引き継いでいないこととなります。

旧建設省が作成した「宅地開発に伴い設置される流出抑制施設の設置及び管理に関するマニュアル」においては、調整池は地方公共団体が管理することが望ましいとの考え方が示されています。しかし、各調整池が地方公共団体である市が管理するに値するものであるかといった観点や財政上の観点から「調整池引継ぎ要綱」（以下「要綱」という。）を制定し、要綱所定の一定の要件を充たした調整池のみを引継ぎの対象としている市の対応には合理性が認められますから、引継ぎを求められた平成〇年に即座に引継ぎが行われなかったからといって、必ずしも市に不備があったということはできません。要綱によれば、市が本件調整池の管理を引き継ぐためにはA社から引継ぎの申請や所有権の譲渡を受ける必要がありましたが、平成〇年に市が本件調整池について相談を受けた時点でA社は既に清算終了の状態にあり、所有権の譲渡等の法律行為をすることができない状態にありました。市が法的に本件調整池の引継ぎ手続きを進められるようになったのは、A社が復活登記手続きを終え、清算人を通じて法律行為を行えるようになった平成〇年〇月以降ですから、それ以前に本件調整池の引継ぎに関する具体的な手続きが進行しなかったことはやむを得なかったものと認められます。

しかし、平成〇年〇月以降の手続きの進捗状況に関しては、オンブズマンとしても、もう少し早く手続きを進めることができなかつたのかという思いを抱かざるを得ません。市からの回答によれば、市は平成〇年〇月には本件調整池を現状のままで引き継ぐという方針を一応決定していたとのことであり、平成〇年〇月にはA社の復活登記手続きも完了し、具体的な手続きを進められる状態になっていたのですから、一般的に言えば、平成〇年度中には引継ぎを完了できたのではないかと考えられます。

一方で、本件調整池はポンプの故障により維持管理上の支障があることが平成〇年〇月に確認されており、要綱に照らせば、その支障は原則として所有者であるA社の負担で引継ぎ前に解消されなければなりません。しかし、本件においては、A社が既に会社

の清算手続きをして、一度はこれを結了しており、A社の負担で支障を解消することが現実的に困難であるという事情があったため、市は、例外的に市の負担でポンプの修理ないし付け替えを行うこととしています。市が、このような例外的な取扱いをする場合には、他の市民との公平性や財政上の観点から慎重にならざるを得ないことは、オンブズマンとしても十分に理解できるところです。このような事情も踏まえれば、市が本件調整池の引継ぎについての様々な判断に時間を要し、結果として現在に至るまで引継ぎが完了されていないことが、市の業務として不当であるとまでは言えないと考えます。

もっとも、本件調整池が公共的機能を有するものであり、市でその管理を引き継ぐべきであるという判断がされている以上、少しでも早く引継ぎの手続きを完了することが望ましいことは疑いのないところです。市には、今年度中の引継ぎが実現できるよう、一層の努力を期待します。

2 申立人への対応について

申立人は、「2度の相談の際、担当課から私に連絡すると言ったのに、結局連絡がなかった」ことについても苦情を申し立てておられます。

申立ての趣旨によれば、「2度の相談」とは、①〇月上旬、B土木センター河川公園整備課（以下「担当課」という。）に対して本件調整池の管理について電話で問い合わせ、本件調整池の引継ぎの進捗状況について確認の上で連絡をもらうよう約束した、②1回目の相談から約〇日後、再度担当課に電話をかけてその後の経緯等について尋ねたところ、「近々部署内で会議があるので、そこで話し合い、結果を連絡する。」旨約束した、というものであり、そのいずれについても、その後担当課からの連絡はなかったということです。

この点についての市からの回答は、まず、①については、「平成〇年〇月〇日午後、申立人よりB土木センター総合窓口へお電話があり、本件調整池周りのフェンスの忍返しが申立人宅敷地内へ越境していること、フェンスの老朽化、本件調整池内部の除草についてのご相談をいただきました。対応した職員は、財産関係に関するご相談であったため総務課管理財産班へ事実関係を問い合わせ、本件調整池は市の所有物件ではなく、また市が管理するものでもないことを確認し、ご相談の内容については本件調整池の管理者ないし所有者へご相談いただくよう申立人へ連絡しました。また、総務課管理財産班の職員からも、同様に申立人へ説明を行っており、1回目のご相談に関しては、必要な連絡・説明を行っていたものと認識しております。」というものでした。次に、②については、「本件申立てを受けて記録を確認したものの、申立人からご相談を受けた旨の記録が残っておりませんでした。しかしながら、申立人の1回目のご相談から〇日後の同月〇日午後、B土木センター河川公園整備課及び総務課管理財産班において本件調整池引継ぎに関する協議が行われており、『約〇日後に再度電話をかけ、近々行われる部署内での会議の後に連絡をもらう約束をした』旨の申立ての趣旨とほぼ一致することから、市としても、申立人からのご相談はたしかにあったものと認識しております。ご相談をいただき、連絡する旨のお約束をしていたにもかかわらず適切に対応できなかったことについて、深くお詫び申し上げます。」と

いうものでした。

申立人の主張と市からの回答をみると、1回目の相談に関しては対応した部署やその後の連絡の有無について申立人と市の主張が食い違っており、いずれの主張についても客観的な資料がありませんので、事実を確定することが困難です。一方、2回目の相談に関しては、担当課から申立人に連絡する旨の約束がされたにも関わらず、その後の連絡がされなかったという点に争いはないようです。

この2回目の相談に関して、市は、申立人への連絡が行われなかった原因や、相談記録が残されていなかった原因について調査を行ったものの、原因の究明には至らなかったとのことであり、「おそらく、本件調整池に関する方針が固まり次第申立人へご連絡するつもりであったものの、〇月〇日の会議では方針を確定するには至らず、次回以降の会議で方針が固まるのを待つ間に熊本地震が起り、復旧業務等のために本件調整池に関する業務を含む通常業務が中断されてしまったことから、申立人への連絡も失念してしまった」のではないかと回答しています。

市は、「方針が固まり次第申立人へご連絡するつもりであった」のではないかと回答しているところですが、一般に、市に対して相談をした市民が、「近日中に会議が予定されているため、その後に改めて連絡する」旨の申出を受けた場合、会議の結果の如何にかかわらず、会議後には何らかの連絡をもらえるものと期待するのが通常であると思われます。オンブズマンとしては、〇月〇日の会議で方針を確定するに至らなかったとしても、会議後には申立人へ連絡し、その旨を伝えるべきであったと考えますので、今後同様の事案があった場合には、市民の心情に配慮したより丁寧な対応を期待します。

また、本件において申立人への連絡がされなかった最終的な原因は、市が申立人への連絡を「失念してしまった」ことにあるとされています。市は、「今後はこのようなことがないよう、ご相談いただいた内容やお約束した内容については確実に記録を残し、また確実に担当者へ引き継ぐよう努めてまいります。」とのことですので、このとおりに実行し、同様の事態を引き起こさないよう、今後の対応を見守りたいと思います。

（7）嘱託職員採用の結果通知の期日

【申立ての趣旨】

平成28年3月〇日、〇〇事務嘱託職員採用試験の面接試験を受けたところ、同月〇日に結果通知が届いた。ハローワークの求人票には、「通知は7日以内に」と記載されていた。いつから7日以内なのか、求人票には明記されていなかったが、面接日から7日以内と考えるのが普通であり、同月〇日が結果通知の期限だったはずである。それにもかかわらず、3日超過して通知されたため、私の就職活動に弊害が生じた。なお、通知書の書面には、「3月〇日」と日付けが記載されていた。

後日、通知が遅れたことの説明を求めるために担当課に出向いた。担当者は私のことをすぐに分かったようだったが、挨拶するそぶりもなく、外のロビーに出された。担当者が

「ここでどうぞ。」と言うので、私は「こんな往来のあるところでは話なんてできない。そんなに穏やかな話ではない。」と言った。担当者は、「部屋が空いていない。」と言ったが、別の職員が「面接のときに使った部屋が空いていますよ。」と案内してくれた。部屋に入り、私から、「通知が遅れてきた。どういうことか。」と尋ねた。当然に、謝罪されるものと思っていたが、「こちらにも郵便事情がございまして。」と言いつつ繰り返すばかりだった。

また、3月〇日に発送して届かないことは明白であり、それを知りながら発送したのだろう、と担当者に尋ねると、明確な回答はなかった。担当者が言い訳ばかりするため腹立たしく思っていると、突然、別の男が部屋に入り、挨拶も名乗りもしないで席についた。こちらから尋ねて、初めてその男が上司だと分かった。「私がなぜ来ているのかご存知なのですか。」と尋ねると、「さっき聞きました。」と言いつつ挨拶も名乗りもなしに着席した。担当者とは違い上司には適切な対応ができるかと期待して、通知が遅れたことについて尋ねたが、担当者と同じ答えであり、私が話している間、机に肘を付くなど、話を聞く態度も納得のいくものではなかった。

通知が遅れて届いたこと、そのことについて説明を求めた際の職員の態度や対応に誠意が感じられなかったことが納得できない。上司からは、面接の際にクレーム対応について尋ねられたが、このような質問をした者が、私に対して上記のような対応しかできないのかと言いたい。

【市からの回答】

1 通知期日について

(1) 求人票への記載について

申立人がご覧になったハローワークの求人票（以下「本件求人票」という。）には、「選考結果」欄に、「7日後」と記載されています。文化振興課（以下「担当課」という。）では、当初から「面接日から7日を目途に発送する」という認識であったところ、求人票の様式自体は「〇日後」という表記しかできないため、「7日後」という表記で担当課の意図に合うものと認識し、その旨の記載を行ったものです。

(2) 通知期日の伝達について

面接試験時に、受験者には再度の確認のために、試験結果の通知期日を各受験者に口頭でお伝えしました。その際には、「結果通知は7日を目途に発送する」旨を全ての受験者にお伝えしており、申立人に対してもお伝えしております。また、面接の段階や、申立人が来訪された平成28年3月〇日までに、通知期日に関する質問や連絡はありませんでした。

(3) 面接から発送までの事務の流れについて

平成28年3月〇日、面接を実施し、同月〇日、評定結果を整理し、内定者を決め、結果通知書を起案しました。同月〇日、担当課内決裁による決裁後、人事課に合議を求め、同月〇日、人事課に早い合議完了を求めました。同月〇日、人事課の合議が済んだことから結果通知書を作成し、担当課内の文書集配箱に結果通知書を入れました。同月〇日、総務

課による集配文書の回収がなされ、その後郵便局へ送達されました。同月〇日に、申立人に結果通知書が届いています。

なお、担当課には発送用の切手の予算措置はなされていないため、総務課の文書集配を利用しなければならず、担当課としては、当課内の文書集配箱に入れた時点で発送になるという認識でした。

(4) 通知が遅れたという認識について

担当課では、「面接日から7日を目途に発送する」という認識であり、面接時、面接後においても通知期日に関して質問や連絡等がなかったことから、その認識に疑問を持たず、結果通知を発送する段階で通知が遅れたという認識はありませんでした。しかし、申立人が担当課を訪れた際に、本件求人票の「7日後に」という記載が「面接日から7日後には受験票記載の住所に到達している」旨を意味するのご指摘を受けました。この時にはじめて、本件求人票の記載が申立人からご指摘を受けたように理解され得る記載であり、「面接日から7日を目途に発送する」という担当課の認識と申立人の認識との間に齟齬が生じていることに気付きました。

2 申立人が訪れた際への対応について

(1) ロビーへお通しようとした経緯について

平成28年3月〇日、申立人から「なぜ通知が遅れたのか。」との問い合わせが電話であり、「面接時に7日を目途に発送する旨お伝えしたと思います。」と回答したところ、申立人が直接、〇〇センター（以下「センター」という。）に来るとの返事がありました。担当課は、センターの事務室の一面を借りて、業務を執行しています。事務室では、大部屋の中に担当課やほかの部署の執務場所が割り当てられており、住民の方の個人情報が記載された書類が置かれています。このような個人情報の存在や申立人のプライバシーに配慮し、事務室内は申立人のお話を聞く場所としては不適切であると考えました。申立人が訪れる前に、事務室の隣にある会議室でお話を聞くことが最適であると考え、会議室の空き状況を確認しましたが、予約が入っており使えないとのことでした。事務室には、たまたまほかの住民の方はいませんでした。いつ来られるか分かりませんし、ほかの部署の職員は在室しています。そこで、玄関から事務室よりさらに奥に入ったロビーならば、ほかの部署の職員や住民の方も来ることがほとんどないため、事務室よりは適切な場であると考え、ひとまずロビーで話を聞くことにしました。このような経緯でロビーへお通しようとしたところ、会議室の利用を予定していた別の部署の職員が、会議室の利用を許可してくれたために、結果として会議室を利用することになりました。

以上のように、担当課としては、申立人のプライバシーやほかの住民の方の個人情報を配慮した結果、事務室ではなくロビーにお通しようとしたものです。センターの設備構造や当時の状況に鑑みれば、担当課としては適切な対応をしたものと考えています。

(2) 会議室内での職員の対応について

会議室に入ると、通知が遅れてきた理由を申立人は尋ねられました。対応した主任主事

は、面接時に 7 日を目途に発送する旨お伝えしたこと、郵便が本庁経由でなされたために発送から時間がかかり到着が遅れたことを説明し、謝罪しました。謝罪後も、申立人は納得されず、本件求人票の記載から、3 月〇日に到着することは当然である旨を述べられました。上述しましたが、担当課としては申立人のご指摘により、通知期日の認識について担当課と申立人との間に齟齬が生じていることに初めて気付きました。このような齟齬を生じさせる記載をしたことについては、市に非があると考え再度謝罪をしました。

このようなやり取りをしている中、上司である主幹が入室しました。主幹が名前を名乗る前に申立人に尋ねられたため、改めて挨拶を行い、名前を名乗りました。主幹は主任主事と同様の回答をし、謝罪しました。申立人と主幹がやり取りをしている最中は、主幹は手を机に乗せてはいましたが、肘を付いて腕を立てるなどの非礼な態度はとっていません。その後申立人は、今後面接を行った際には期限までに受験者に届くようにしてほしいという要望を述べられ、退出されました。

3 申立人に対するお詫びと今後の方針について

この度、結果として通知が遅れたことにより申立人にご迷惑おかけいたしましたことを、改めてお詫びいたします。

ご迷惑をおかけした直接の原因となったのは、結果通知の期日について、本件求人票が誤解の生じるような記載になっていたことと、担当課の認識を申立人に明確にお伝えすることができなかったことにあると考えています。本件求人票の記載についてですが、「〇日後」という記載自体はハローワークで記載の方式が決まっている以上、担当課としては記載の仕方について手を加えることはできません。たしかに、今回は面接試験時に、「面接日から 7 日を目途に発送する」旨を口頭でお伝えしましたが、口頭でお伝えするよりも求人票という書面に記載された内容の方が情報としての信頼性は高いと判断され、本件求人票の「7 日後」という記載から、「面接日から 7 日後に到着する」意味であると理解されることも無理からぬことです。今後は、様式に従い、到着日を想定した日数表記に改めたいと思います。また、応募者数が想定外に多い場合など、通知に要する期間が指定した日数を超えると予想される場合には、想定される通知の到着日を書面に記載して面接時などにお渡ししたいと考えています。

申立人が来訪された際に対応した職員の対応自体は、お詫びすべき点はお詫びしており、申立人の話にも真摯に耳を傾け、誠意をもって対応したものと考えています。

今後は、今回申立人からご指摘いただきました点を踏まえ、改善すべきところは改善し、受験者の方に不利益が生じないような結果通知のあり方を実現したいと考えています。

【オンブズマンの判断】

1 本件の問題点

申立人は、①〇〇嘱託職員採用試験の面接試験の結果通知がハローワークの求人票（以下「求人票」という。）に記載された通知期日より遅れて届いたこと、②結果通知が通知期

日より遅れて届いたことについて説明を求めた際の市職員の対応、について苦情を申し立てられたものです。

2 結果通知が通知期日より遅れて届いたという主張について

今回の求人票には、選考結果の通知時期について、「選考結果」欄に「7日後」と記載されていました。記載されていたのは、「7日後」という文言のみで、「発送する」や「到達する」という文言はありませんでした。

市は、選考結果の通知時期について、「7日を目途に発送する」との認識で、その認識と求人票の記載との間に齟齬はないと理解していました。このような市の理解は、間違っていたとまではいえないと考えます。

これに対し、申立人は、求人票の記載を「7日目までに到達する」と理解していました。このような申立人の理解も間違っておらず、申立人と同様に理解する人は相当数いると考えられます。

このように、求人票の記載は、「7日目までに発送する」という解釈と「7日目までに到達する」という解釈の双方が成り立ち得ます。このような場合、市としては、求人票の記載を「7日目までに到達する」と理解する人がいることを考慮に入れ、選考結果の通知時期に関する市の認識を正確に伝えるよう工夫する必要があります。

市は、選考結果の通知時期について、面接試験時に口頭で「結果通知は7日を目途に発送する」旨を全ての受験者に伝えたとのことですが、しかし、求人票の記載を「7日目までに到達する」と理解する人がいることを認識した上での説明と、これを認識しないでの説明とは、おのずからその伝わり方が違います。また、受験者にとって、求人票という文書に記載されたものと口頭で説明されたものとは、文書に記載されたものを優先して受け取ることが十分考えられます。

市の認識を正確に伝える工夫をする際には、以上のことに十分配慮する必要があると考えます。

なお、ハローワークの求人票の様式は決まっており、「選考結果」欄には「○日後」という記載しかできないようです。そうであれば、上記の工夫も、求人票のこのような記載様式を前提として考える必要があります。

今回、市は、通知期日について申立人の認識との間に齟齬を生じさせてしまった点について不備を認めています。その上で、求人票の記載を到着日を想定した日数表記に改めることや、補充的な書面の配布といった具体的な案を示し、受験者に対する選考結果の通知について改善していきたいということです。市による今後の改善に期待します。

3 市職員の対応について

(1) 申立人をロビーに通そうとしたことについて

担当課は、〇〇センターの事務室の一面を借りて執務を行っています。この事務室には、ほかの部署の執務場所が割り当てられています。また、事務室の隣には会議室があり、玄関から事務室よりさらに奥に入ったところにロビーがあります。ロビーは、ほとんど人の

往来がない場所で、会議室は、申立人が来課された時点では別の部署の予約が入っていました。

申立人にとっては、結果通知が遅れて就職活動に支障が出たとのことで、強いご不満をもって担当課に来られたものと推測されます。そのようなときに、話合いをする場所としては相応しくないとと思われるロビーに通されようとしたことに疑問を抱かれた申立人の心情は、十分に理解できます。しかし、事務室内は、担当者やほかの部署が取り扱う住民の個人情報に記載された書類が存在しますし、申立人のプライバシーの保護という観点からも、人の出入りが少なくなく、会話を遮蔽するような設備もないため、話合いをする場所として適切な場所とはいえません。また、話合いをする場所として最も適切と思われる会議室も、申立人が来課された時点では予約が入っており、使用できない状況でした。加えて、ロビーは普段は人の往来がほとんどないということです。このような状況を考えると、担当者である主任主事（以下「主任主事」という。）が申立人をロビーに通そうとしたことは、その時点ではやむを得ない対応であったと考えます。

（２）会議室内での対応について

この事項に関する申立ての趣旨は、①担当課に結果通知が遅れて届いたことの説明を求めに行ったが、主任主事が言い訳ばかり繰り返した、②上司も言い訳ばかり繰り返し、申立人の話を聞く態度も誠意が感じられないものであった、というものです。

まず、主任主事が言い訳ばかりを繰り返した、という点については、市の回答によれば、主任主事は、面接時に7日を目途に発送する旨お伝えしたこと、郵便の発送が本庁経由でなされたため発送に時間がかかり到着が遅れたことを最初に説明しています。これは、結果通知を「7日を目途に発送する」という市の認識が前提となっており、発送の期間自体は守ったという内容です。前述しましたが、求人票の「7日後」という記載が「7日を目途に発送する」旨の意味であるとする市の認識自体は、完全に間違っているというものではありません。しかし、申立人は、結果通知について「面接日から7日目までに到着する」という認識を前提として、市が到達までの期限を守らなかったことに対する説明を求めていたと思われます。そのような申立人にとって、主任主事の説明は、申立人の求めに的確に答えたものとは感じられず、言い訳がましく聞こえたものと考えられます。

次に、上司も言い訳ばかり繰り返し、申立人の話を聞く態度も誠意が感じられないものであった、という点については、市の回答によれば、上司である主幹も、主任主事と同様の回答をしたということなので、やはり申立人には言い訳がましく聞こえたものと考えられます。なお、申立ての趣旨によれば、申立人が話をしている間、主幹は机に肘を付き、話を聞く態度ではなかった、ということですが、市の回答によれば、主幹は手を机に乗せてはいたが、肘を付いて腕を立てるなどの非礼な態度はとっていないかったということです。この点については、両者の認識が異なり当時の具体的状況を客観的に示すものがないため、判断をすることができません。

いずれにしても、申立人が不快に思われたことは事実ですので、市には今後も丁寧な対

応に努めていただきたいと思います。